




ADMINISTRACIÓN
NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS

**INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE
RECLAMOS POR FACTURACION**


CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03
PÁG. : 1 de 18
FECHA : 25-AGO-2022
REVISIÓN : 1

**INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION
DE RECLAMOS POR FACTURACION**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 2 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
---	--	---

2. ÍNDICE

1.	PORTADA.....	1
2.	INDICE.....	2
3.	INTRODUCCIÓN.....	3
4.	OBJETIVO.....	3
5.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
5.1.	ALCANCE.....	3
5.2.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
6.	BASE LEGAL Y DEFINICIONES.....	3
6.1.	BASE LEGAL.....	3
6.2.	DEFINICIONES.....	4
7.	DESARROLLO.....	6
7.1	LINEAMIENTOS, POLÍTICAS O INSTRUCCIONES.....	7
7.1.1	Medios de Recepción de Reclamos.....	7
7.1.2	Criterios que causan Rebaja en Valores Facturados por Consumo.....	7
7.1.3	Nivel de Autorización.....	12
7.1.4	Causas para denegar un Reclamo.....	13
7.1.5	No Previstos e Inconformidad por Resoluciones.....	14
7.2	ABREVIACIONES A UTILIZAR EN EL OTORGAMIENTO DE REBAJAS.....	14
7.3	RESPONSABILIDADES DE ÁREAS DE SERVICIO AL CLIENTE.....	16
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	16
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	17
10.	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	17
11.	AUTORIZACIÓN.....	17
12.	ANEXOS.....	18

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 3 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	---

3. INTRODUCCIÓN

Este documento está diseñado para que sirva de instrumento eficiente, objetivo y de fácil aplicación en la resolución de los reclamos por facturación presentados por los usuarios. Contiene un conjunto de criterios que busca disminuir tiempos de respuesta, realizar análisis en forma sistemática, aplicar criterios claros y objetivos para que los usuarios no utilicen instancias foráneas a la institución para alcanzar una resolución justa y satisfactoria.

Se definen claramente las causas que generan rebaja en los valores facturados y las que no son consideradas por ser imputables al usuario. Para los casos rebajados, se define quienes son los responsables para autorizarlos. Asimismo, con el propósito de mantener estandarizada la digitación, se han revisado y ordenado las abreviaciones que utilizan los analistas para señalar las causas que generan o no generan rebaja

4. OBJETIVO

Establecer una norma que permita resolver en forma ágil, oportuna, y objetiva los reclamos presentados por los usuarios sobre los valores facturados.

5. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

5.1. Alcance

Serán los Analistas de Reclamos, Jefe Unidad de Reclamos y Gerente Comercial, los responsables de la aplicación de este instrumento y de verificar las condiciones siguientes:

- La correcta aplicación del presente instructivo.
- Que cada reclamo esté respaldado con toda la documentación digitalizada que evidencie la acción tomada.


5.2. Campo de Aplicación

Los criterios contenidos en este manual son para que el área de resolución de reclamos las Sucursales de las cuatro regiones de la Institución, trabajen de acuerdo a criterios estandarizados.

6. BASE LEGAL Y DEFINICIONES

6.1. Base Legal

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas, de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), constituirán las regulaciones que la máxima autoridad de ANDA establece de aplicación obligatoria a todos sus funcionarios y empleados, para el funcionamiento del Sistema de Control Interno Institucional.
- Acuerdo Tarifario 867 del 26 de octubre de 2009
- Acuerdo 1022 del 11 de diciembre de 2009
- Acuerdo 197 del 24 de febrero de 2010
- Acuerdo 532 del 1 de junio de 2011
- Acuerdo 1279 del 10 de septiembre de 2015.

 <p>ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 4 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	---

6.2. Definiciones

ACOMETIDA: Conexión a la red de distribución principal de ANDA.

AGUA NO FACTURADA: Cobro de agua consumida y no facturada en el periodo correspondiente.

ALCANTARILLADO SANITARIO: Sistema de estructuras y tuberías usado para el transporte de aguas residuales o servidas.

ALTO CONSUMO: Consumo que refleja incremento sobre su promedio de los últimos seis meses.

CLASE DE CONSUMO: Código adicional aplicado en el análisis de consumo para determinar si el consumo a facturar se trata de un consumo real, ajustado con lecturas reales, ajustado con lecturas estimadas, o si es un consumo promediado por no contar el servicio con un medidor en buen estado.

COBRO DIFERIDO: Es el proceso que se realiza para determinar un promedio mensual de consumo y que se utilizara para cobrar agua no facturada en un periodo de tiempo.

CONEXION FRAUDULENTA: Toda conexión suspendida por la ANDA por falta de pago y conectada nuevamente sin autorización de la Institución.

CONEXION ILEGAL: Toda conexión no autorizada por la ANDA a los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Conexión de Acueducto: instalación de un servicio a la red de agua potable de ANDA.

Conexión de alcantarillado: instalación de un servicio a la red de aguas residuales de ANDA.

Conexión de Acueducto y Alcantarillado: Conexión de un servicio a la red tanto de agua potable como a la red de aguas residuales.

CONSUMO ESTIMADO: Consumo que no proviene de lectura real.

CONSUMOS ACUMULADOS: Resultado de dos lecturas reales dentro de un periodo continuo con consumos estimados.

CONSUMO MINIMO: Es el consumo entre 0 a 10 mts³ en uso domiciliar y 0 a 5 mts³ en uso comercio.

CONSUMO PROMEDIO: Es el consumo establecido en base a los últimos seis meses.

DEFICIENCIA EN EL SERVICIO: Falta de suministro del servicio de agua potable por más de un día sin previo aviso o programación.

DERRAME EN ACOUPLE DELANTERO: Cuando el derrame se encuentra en la copla delantera del medidor, hacia el inmueble del cliente.



DESCONEXION EN RED: Retiro definitivo del servicio de agua potable por mora en el pago por más de 5 meses consecutivos o a solicitud del usuario.

DUPLICIDAD DE CUENTAS: Registro de 2 o más cuentas para una sola acometida.

ENTRONQUE: Conexión de las tuberías de agua potable y/o aguas negras de un proyecto de construcción o urbanístico, a la red hidráulica de la ANDA.

GRANDES CONSUMIDORES: Cuenta que registra consumos promedios arriba de 99 metros cúbicos o que tenga instalado un medidor mayor a ¾"

App: Desarrollo informático que permite ingresar lecturas de manera inmediata.

INCONSISTENCIA EN CONSUMO O CONSUMO INCONSISTENTE: Variación del consumo registrada por el sistema de información comercial de un consumo con relación al consumo histórico de una cuenta.

MEDIDOR: Instrumento que mide y registra el consumo de agua y permite al usuario verificar su factura.

M3: Metros Cúbicos.

PERIODO FACTURADO: Días calendario que contempla el mes relacionado a la facturación, (30 días para abril, junio, septiembre y noviembre, 31 días para enero, marzo mayo, julio, agosto, octubre y diciembre; febrero 28 días ó 29 días si fuese bisiesto)

Recargo por pago EXTEMPORÁNEO: Valor cobrado por incumplimiento de pago mensual.

RECONEXION: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual le había sido suspendido por encontrarse en mora por un periodo superior a 2 meses o a solicitud del usuario.

Reconexión Especial: Restablecimiento en red del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido por encontrarse en mora por un período superior a 5 meses. (Desconexión en red)


Servicio: Se refiere a una conexión a la red de acueducto, alcantarillado, tratamiento, perforación, análisis, asistencia técnica, resoluciones, consultorías y otros que presta u otorga la institución.

SERVICIO PROGRAMADO: Servicio de agua potable que no es continuo en un sector pero que ya es del conocimiento de los clientes de la ANDA los días y las horas de abastecimiento.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: El servicio de acueducto y alcantarillado a una conexión con fines no residenciales.

SERVICIO RESIDENCIAL: El servicio de acueducto y alcantarillado que se presta por medio de una conexión domiciliar a un predio en donde residen una o más familias.

SUSPENSION: Desconexión temporal del servicio de agua potable por mora de 60 días en el pago o a solicitud del usuario.

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 6 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	---

TARIFA: Es el valor que deben pagar los usuarios previamente establecidos en el pliego tarifario, el cual puede contemplar subsidios, valor de producción por metro cubico, costos de distribución, o cualquier otro valor que haya sido incluido en legal forma dentro de los rangos de cobro de la institución.

- a) **Tarifa Mínima:** Es el valor que debe pagar el usuario por derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado, donde se podrán considerar consumos según pliego tarifario vigente.
- b) **Tarifa por Rangos:** Es el valor que debe pagar el usuario, cuya aplicación se establece por rangos de consumo basados en metros cúbicos.
- c) **Tarifa Preferencial:** Es el valor diferenciado o especial que deben pagar determinados usuarios, que corresponde a pago por consumo y/o conexión de acueducto y/o alcantarillado, quienes previamente hayan hecho su solicitud ante Junta de Gobierno y esta haya emitido una resolución favorable, otorgando este beneficio.

USOS DE LOCALES

1. **Residencial:** Exclusivo para la vivienda.
2. **Comercial:** Inmuebles de uso comercial.
3. **Industrial:** Uso del agua para procesos industriales
4. **Mesones:** Uso de servicio residencial de manera colectiva en inmuebles que cumplen con lo estipulado en la ley de inquilinato catalogados como mesones.
5. **Condominios Habitacionales:** uso del servicio en inmuebles regulados por la ley de Propiedad Inmobiliaria por Pisos y Apartamentos.
6. **Institución Educativa:** Uso para Centro Oficial de Educación.
7. **Institución de Asistencia Social:** Uso para clínicas se Asistencia Social y Hospitales Nacionales.
8. **Parques o cementerios (exentos de pago):** Riego de jardines, parques y cementerios administrados por las municipalidades.
9. **Zonas verdes:** todos aquellos espacios urbanos residenciales, destinados a la recreación predominantemente ocupados por árboles, jardines, arbustos o plantas que están acondicionados para una función de esparcimiento.
10. **Oficinas de gobierno:** Uso del servicio en instituciones de Gobierno Central, Autónomas y Semi autónomas.


USUARIO: La persona natural o jurídica que solicita y obtienen un servicio de ANDA.

Valor Metro Cúbico: Precio a pagar por metro cubico de agua establecido en el pliego tarifario vigente.

7. DESARROLLO

El presente instructivo abarca lo siguiente:

- Medios de recepción de reclamos
- Criterios para rebaja en valores facturados por consumo
- Delimitación de responsabilidad para autorización de reclamos
- Lineamientos para denegar un reclamo
- Casos no previstos.

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.14-1-22-03 PÁG : 7 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	---

7.1 LINEAMIENTOS, POLÍTICAS O INSTRUCCIONES

7.1.1 Medios de Recepción de Reclamos.


1. El reclamo puede ser presentado en cualquier agencia de servicio al cliente de cada una de las regiones o por medio del Centro de Servicios en Línea (Call Center), o cualquier otro medio que la ANDA habilite.
2. Para la recepción de los reclamos es obligatorio que el interesado proporcione al menos un medio de contacto para dar respuesta al reclamo presentado (número móvil, dirección electrónica) o cualquier otro medio para notificar.
3. Las denuncias presentadas ante la Defensoría del Consumidor u otra institución serán registradas como reclamos y analizados bajo los lineamientos del presente instructivo.
4. El personal de atención al cliente encargado de ingresar los reclamos en el Sistema Comercial de ANDA, tiene la obligación de realizar un análisis previo, adjuntar cualquier comprobante que pueda servir en la resolución del mismo y determinar si procede el reclamo.
5. Cuando con anticipación por medio de un reporte de lectura o inspección, se determine el daño, destrucción o ausencia de un medidor, el reclamo por alto consumo estará condicionado a la instalación de un nuevo medidor con el cual se pueda comprobar los consumos reales.
6. En aquellos casos donde la ANDA no esté registrando lecturas reales por causas imputables al cliente, según observaciones reportadas por medio del área de lectura y aviso tales como: medidor aterrado, medidor con obstáculo, medidor dentro de inmueble, tapadera pegada, etc., se condicionará la recepción del reclamo a la superación por parte del usuario de las causas antes mencionadas.
7. Los usuarios dispondrán de un plazo máximo de 60 días posteriores al vencimiento de su factura, para presentar reclamo sobre la facturación por cobro por servicio de agua potable, y la factura no deberá reflejar saldos en mora anteriores; en caso refleje saldos en mora, estos deberán ser cancelados para que el reclamo sea ingresado.

7.1.2 Criterios que causan Rebaja en Valores Facturados por Consumo

a) Por derrame en acople delantero.

Si el consumo facturado fuese afectado por derrame en el acople delantero del medidor, y existiera reporte generado en cualquiera de los medios disponibles en ANDA, ya sea de Servicio al Cliente o reportes operativos, confirmando la existencia del derrame, se deberá ajustar aplicando el consumo promedio de los últimos 6 meses a partir del mes en que se presentó el reclamo.

Esta causa aplica en los casos en que ANDA haya instalado el medidor, realizado suspensión o reconexión del servicio para el período reclamado. En caso de que ANDA no

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 8 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	---

haya instalado el medidor, no tendrá responsabilidad alguna, ni podrá realizar ajuste ni rebaja en la cuenta.

b) Estimación de consumo sin medición.

Si el consumo facturado es el resultado de una estimación o alto consumo sin medición y el lector o inspector reporta cualquiera de los siguientes códigos de observación:

1. Código 406, inmueble deshabitado
2. Código 405, terreno baldío
3. Código 303, servicio suspendido

Se deberá ajustar a la tarifa mínima de acuerdo al uso del local a partir de la fecha en que se realizó inspección que confirme el estado del servicio según los códigos anteriores.

c) Por doble pago.

Si el usuario ha realizado doble pago de su facturación, tramitará el reclamo mediante la presentación en original o copia de comprobantes de pago, que demuestren la cancelación doble.

El receptor del reclamo deberá anexar al mismo la copia del comprobante, avalada con su nombre, firma y sello.

El reclamo se resolverá en la Unidad de ingresos, así mismo el analista procederá a efectuar el abono correspondiente en caso este no haya sido aplicado en el sistema comercial.

d) Facturación de cobros no justificados.


Cuando en una factura se reflejan cobros que no corresponden al cliente o no se encuentra justificación de su aplicación, estos pueden ser ajustado por el analista o encargado de área, entendiéndose estos como: Reconexiones, cargos por instalación y/o suministro de medidores o accesorios, incumplimientos, cargos por cobros no facturados, consumo no registrado u otros que no requieran respaldo documental que haya sido emitido mediante decreto o ley u otro instrumento que autorice y respalde su aplicación.

En caso de intereses moratorios, para aplicar cualquier ajuste o rebaja, se deberá respaldar con la debida documentación emitida por la Asamblea Legislativa a través de decreto.

e) Por error en la tarifa asignada.

Cuando en una factura se refleje un error de aplicación de la tarifa, por mala clasificación catastral, se tendrá que realizar inspección para confirmar el verdadero uso del local y según el resultado de esta, se aplicará la tarifa correspondiente.

Se deberá realizar el requerimiento de cambio a la unidad de catastro, en caso el inmueble no tenga la categorización adecuada en el sistema comercial.

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 9 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	---

f) Por error de digitación o en el procesamiento de datos.

Cuando en la factura se refleje un consumo equivocado por error de digitación o procesos del sistema.

El analista ajustará el cobro con la lectura reportada en el andalect físico o electrónico del período en que se tomó la lectura, esto también puede ser comprobado con fotografía enviada por el usuario siempre y cuando esta fotografía muestre la fecha del día en que fue tomada la lectura del medidor.

g) Por desconexión temporal o definitiva.

El analista rebajará el total del consumo facturado a partir del último corte de facturación, posterior a la fecha en que fue solicitada la desconexión del servicio con base en la orden de desconexión ejecutada, en caso de no tener la orden de trabajado ejecutada, se solicitará al área de nuevo servicios y debe detallar si la desconexión es definitiva o temporal. Así mismo para la aplicación de este literal es obligatorio que la cuenta se encuentre solvente de cualquier pago previo.

El analista deberá hacer requerimiento a la unidad de catastro para la actualización del estado de la cuenta y servicio.

h) Por medidor defectuoso.


Habiendo determinado el mal funcionamiento de un medidor, se deberá notificar al usuario el estado de este y la disponibilidad que la ANDA tiene de medidores, para que el usuario gestione el cambio de medidor en un tiempo máximo de 30 días hábiles, o en caso no lo hiciere, la ANDA tendrá la facultad de reemplazarlo de oficio y cargar el valor del mismo a la cuenta, incluyendo los costos de instalación.

Si pasado ese tiempo el cliente no ha realizado la gestión para el cambio y la ANDA no cuente con disponibilidad de medidores, no se podrá ajustar ningún mes reclamado.

En caso que ANDA no cuente con medidores, el usuario deberá adquirirlo de acuerdo a las especificaciones técnicas del servicio y entregarlo a ANDA para su instalación.

En los casos en lo que se haya retirado el medidor para un análisis de su mecanismo y la prueba técnica del medidor refleje un resultado fuera del rango de +5.0% a -5.0 % serán considerados como medidores defectuosos, se resolverá con cualquiera de los siguientes criterios:

1. El promedio histórico de los seis meses anteriores que tuvieran lectura real, antes de presumirse la afectación del medidor. Siempre y cuando estas lecturas no superen un periodo de doce meses de antigüedad.
2. Con nuevo medidor instalado, se tomarán lecturas según ciclo de facturación, y con base a estas lecturas se podrán calcular los consumos si el medidor tiene un mínimo de

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 10 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	--

15 días de instalado antes del ciclo normal de toma de lectura. Caso contrario se aplicará el numeral 1.

3. En caso no sea posible aplicar el numeral 1 y 2 de esta normativa, tendrá que realizarse el ajuste después de haber corroborado la lectura con el nuevo medidor instalado en un ciclo de facturación normal a 30 días.

4. Si en el inmueble se han detectado fugas que generen altos consumos y adicional el medidor se encontrare defectuoso, se ajustará el consumo a un 50% del consumo facturado, como responsabilidad compartida, siempre y cuando el ajuste no sea menor al consumo promedio antes de la afectación.

Todos los ajustes determinados por los numerales anteriores podrán ser aplicados a un máximo de 6 meses de facturación, en cuentas con tarifa domiciliar o comercial, partiendo del mes en que el usuario interpone el reclamo. En caso hayan transcurrido los 30 días desde la notificación del mal funcionamiento del medidor y no existiese ninguna gestión por parte del usuario, los meses en reclamo se tomarán como vencidos y se procederá a su liberación y facturación normal, no pudiendo ser retomados como reclamo los meses ya notificados.

i) Por deficiencias en el servicio.

Cuando exista reporte técnico emitido por el área de producción, en el cual se determinen zonas que presenten deficiencias en el servicio y sean consideradas como "desabastecidas" bajo el código 504, se ajustarán al consumo mínimo establecido en el pliego tarifario vigente, esto también será aplicable a todos aquellos sectores que el agua no cumpla con los parámetros establecidos de calidad o donde se encontrare algún componente en el agua que no permita el consumo humano previo reporte y notificación emitida por la Gerencia de Calidad del agua.

j) Por errores en la toma de lecturas.

Cuando el consumo facturado es originado por un error en la toma de lectura y se comprueba mediante inspección o registro en el histórico de consumo, el analista rebajará el valor, calculando el consumo diario que resulte de la lectura encontrada por el inspector, menos la lectura del mes anterior, dividiéndolo entre el número de días de ambas lecturas. Este se multiplicará por el número de días que comprenda el período facturado.

Si se determina por medio de inspección que el error es por cruce de lecturas entre medidores, se rebajara de acuerdo a lo registrado en el medidor que corresponde.

k) Consumo acumulado por instalación de nuevo medidor.

Al generarse una factura con un consumo acumulado en exceso, por la instalación de un nuevo medidor, el analista ajustará calculando el consumo diario que resulta de dividir la lectura encontrada en la inspección entre el número de días comprendido entre ésta y la fecha de instalación del medidor y el resultado lo multiplicará por los días que comprende el período de facturación.



Se ajustará a partir de la fecha en que fue instalado el medidor.

l) Ajuste por instalación de nuevo medidor.

Si en la factura se refleja un consumo derivado de una estimación por servicio directo y por medio de inspección se comprueba que existe un nuevo medidor instalado. El analista realizará ajuste, calculando la lectura encontrada en la inspección entre el número de días comprendidos desde la fecha de instalación del medidor y el resultado se multiplicará por 30 días para establecer un promedio de consumo mensual, el cual será el valor final para aplicar el ajuste.

m) Por facturación errónea de alcantarillado.

Al cobrarse en la factura un servicio de alcantarillado que no existe, y a través de verificación de registros en el catastro comercial e inspección, se comprueba que el cliente no drena sus aguas a redes de ANDA, el analista rebajará el valor total cobrado por alcantarillado.

n) Por Presión de aire

Cuando por medio de una inspección se compruebe que el incremento en el consumo facturado es originado porque el medidor registra presión de aire, se deberá notificar al usuario y este deberá realizar la instalación de la válvula desairadora en un período no mayor a 30 días. El Analista de Reclamos deberá ajustar el consumo a un promedio de 6 meses antes de presumirse el inconveniente aplicado a partir del mes en que se presentó el reclamo.

o) Por estimaciones de consumo.

Cuando no se cuente con una lectura real debido a estimaciones de consumos en meses anteriores y esto genera un consumo acumulado provocando incrementos no justificados en la facturación, el analista deberá restar la lectura real más reciente menos la última lectura real obtenida antes de esta y el resultado lo dividirá entre la cantidad de meses entre ambas lecturas para obtener un promedio mensual el cual será el monto a ajustar.

En caso de no existir dos lecturas reales en un periodo de doce meses, deberá enviarse inspección para obtener una lectura parámetro en función de poder calcular el consumo mensual.

De no existir lecturas reales en el histórico de consumo podrá trabajar con lecturas de inspecciones realizadas siempre y cuando estas no sobrepasen 6 meses.

Cuando las estimaciones del consumo sean por causas imputables al cliente, tales como:

- cód. 102 medidor aterrado
- cód. 103 medidor dentro del inmueble
- cód. 106 caja de medidor con obstáculo
- cód. 109 tapadera pegada
- cód. 105 medidor directo



El reclamo será denegado y el usuario deberá superar las causas por las cuales se genera la estimación en un plazo no mayor a tres meses, caso contrario el reclamo no será admitido. Si el usuario supera las causas que se atribuyen como imputables, el reclamo será admitido sujeto a un ajuste máximo de 3 meses desde la fecha de ingreso del mismo.

p) Por servicios que no existen.

Cuando se determine por medio de inspección que el servicio no existe o que exista duplicidad de cuentas comprobada, se eliminará el total facturado desde la fecha en que se realizó inspección en la cual se determinó que el servicio dejó de existir, de igual manera en caso la cuenta se encuentre activa se deberá solicitar el requerimiento catastral para la inactivación de esta.

q) Pago no descargado.

En caso el usuario haya pagado su factura y por omisión de aplicación, descargo o liquidación no se viere aplicado en su cuenta, el ejecutivo de servicio al cliente o analista deberá solicitar el comprobante de pago al usuario y remitirá la orden de trabajo al área de ingresos comerciales para la aplicación y descargo del pago correspondiente y se anularán los intereses e incumplimientos que surgieran de este error.


r) Días facturados mayor al periodo mensual.

El ciclo de facturación normal comprende períodos mensuales de 30 o 31 días, toda aquella facturación que exceda estos rangos, deberá ser ajustada a la cantidad de días del mes facturado según sea el caso.

7.1.3 Nivel de Autorización

Los niveles de autorización por las rebajas a realizar será el siguiente:

MONTOS A REBAJAR	<u>RESPONSABLE DE AUTORIZAR</u>
Hasta un monto de \$79.10	Jefe de agencia (según detalle)
Hasta un monto de \$ 730.00	Jefe Unidad de Reclamos y Analista de reclamos Designado
Montos mayores a \$ 730.00	Gerente Comercial.

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 13 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	--


El Gerente Comercial designara por medio de acuerdo gerencial uno o más analistas de reclamos que puedan tener la atribución de autorizar rebajas hasta un monto de \$730.00.

En el caso del jefe de agencia, el monto de \$79.10 será aplicable solo en los casos de cargo por error, hasta un máximo de tres ajustes en un mismo mes en casos como:

- A) Reconexión especial
- B) Reconexión normal
- C) Costo por inspección
- D) Instalación de válvulas
- E) Instalación de medidor
- F) Suministro de válvula
- G) Cambio de nombre
- H) Costo por suministro de medidor
- I) Detección de fugas
- J) Costo de emisión de estado de cuenta.

7.1.4 Causas para denegar un Reclamo

- A. Cuando el exceso se deba a fugas visibles y no visibles en las instalaciones hidráulicas del cliente.
- B. Cuando el cliente no permite efectuar la inspección en el inmueble, a pesar de existir una orden de trabajo que ha sido generada por ANDA o a solicitud del usuario.
- C. Cuando se compruebe que el inmueble está siendo utilizado para fines comerciales y el catastro indica domiciliar.
- D. Cuando se compruebe el correcto funcionamiento del medidor por medio de las herramientas técnicas disponibles.
- E. Cuando se compruebe que hay derrame en copla trasera, ya que no afecta el consumo del cliente.
- F. Cuando se determine que existen consumos reales de acuerdo a lecturas tomadas del medidor, aunque el inmueble este deshabitado.
- G. Cuando se ha verificado que el cargo facturado en concepto de cuota de crédito, multa, incumplimiento, intereses moratorios y otros cargos, son procedentes.
- H. Cuando mediante inspección se compruebe que la lectura es real y sus consumos se mantengan similares.
- I. Cuando mediante inspección se compruebe que el usuario ha manipulado el medidor, o cambie medidor sin previo aviso a la Institución y este le genere fuga en el acople delantero del medidor.

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION</p>	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG. : 14 de 18 FECHA : 25-AGO-2022 REVISIÓN : 1</p>
--	---	--

- J. Cuando después de presentar lectura igual sin justificación (código 311) y se registre un consumo luego de dos o más meses con lecturas iguales y se haya comprobado el correcto funcionamiento del medidor.
- K. Cuando el consumo ya fue ajustado a nivel de sistema al momento de la facturación por la unidad de análisis de consumo.
- L. Cuando se compruebe por el área técnica de Nuevos Servicios o Inspecciones, que el medidor ha sufrido una manipulación interna o que el marchamo se encuentre dañado o con alguna alteración.

7.1.5 No Previstos e Inconformidad por Resoluciones

Los reclamos por facturación no previstos en el presente instructivo serán analizados y resueltos por las Jefaturas de Análisis de Consumo y Reclamos, Servicio al Cliente y Gerente Comercial.

Cuando el cliente muestre inconformidad por la resolución emitida por ANDA, dispondrá de un plazo de 30 días contados a partir del siguiente día que haya recibido la notificación para presentar por segunda vez el mismo reclamo a través de los medios autorizados, Agencias y Call Center; no se aceptará un tercer reclamo por las vías antes mencionadas, para el mismo periodo establecido en la resolución.

En caso que los reclamos ingresen a través de notas o escritos dirigidos a Presidencia, se retomararán y se analizarán por el Gerente Comercial, jefe de la Unidad de Reclamos y jefe de Servicio al Cliente quienes con la información y análisis necesario resolverán finalmente.

7.2 ABREVIACIONES A UTILIZAR EN EL OTORGAMIENTO DE REBAJAS

Para agilizar el proceso de digitación en el sistema, se utilizarán las abreviaciones siguientes:

Código	Descripción.
RA	Derrame en acople delantero
RB	Estimación de consumo sin medición
RC	Dobles pagos
RD	Facturación de cargos que no proceden
RE	Tarifa mal aplicada
RF	Error de Digitación
RG	Desconexión temporal o definitiva



INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE
RECLAMOS POR FACTURACION

RH	Medidor Defectuoso
RI	Servicio deficiente
RJ	Errores en toma de lecturas
RK	Consumo acumulado por instalación de nuevo medidor
RL	Ajuste por instalación de nuevo medidor
RM	Inmueble no goza servicio de Alcantarillado
RN	Por presión de aire
RO	Consumo acumulado
RP	Servicios no existen
RQ	Pagos no descargados
RR	Días facturados mayor al periodo

7.2.1 Abreviaciones a utilizar en los Reclamos No Rebajados.

Para hacer más ágil el proceso de digitación en el sistema, se utilizarán las abreviaciones siguientes:

Código	Descripción
DA	Exceso debido a fugas visibles y/o no visibles en las instalaciones hidráulicas del cliente.
DB	Cliente no permitió efectuar inspección y la lectura es ratificada
DC	Uso de local diferente a domiciliar
DD	Todo bueno, medidor funciona correctamente
DE	Derrame en copla trasera
DF	Lectura real, no existe alto consumo
DG	Cargos facturados correctamente
DH	Estimación de consumo atribuible al cliente
DI	Cliente manipula medidor, fuga en el acople delantero del medidor.

DJ	Cuando después de presentar código 311, se registre un consumo.
DK	Cuando el consumo ya haya sido ajustado por análisis de consumo.
DL	Medidor dañado, Marchamo alterado.


7.3 RESPONSABILIDADES DE ÁREAS DE SERVICIO AL CLIENTE

El personal de las Áreas de Servicio al Cliente, deberá realizar un análisis previo a la recepción de los reclamos, para determinar si procede o no los reclamos presentados por los usuarios y anexar los documentos que requiere cada uno de los casos según el tipo de reclamo. Deberá realizar una breve descripción de la causa del reclamo y asegurarse que éstos sean ingresados correctamente al sistema de información comercial en función de su categoría según la siguiente tabla:

Código	Descripción	Permisos de acceso
ACC	Alto consumo con medición	
ACS	Alto consumo sin medición	
DC	Defensoría del Consumidor	
RCD	Reclamo por causas diversas	
DPM	Depuración de mora	
ERR	Cargo por error	
RR	Reclamo Retomado	Acceso restringido. Solo para Jefaturas y personal del Área de Reclamos
RFD	Reclamo falta de descargo	
TS	Reclamo proveniente del Tribunal sancionador	Acceso restringido. Solo para Jefaturas y personal del Área de Reclamos

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

 <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION	<p>CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03 PÁG.: 17 de 18 FECHA: 25-AGO-2022 REVISIÓN: 1</p>
--	--	--

9. CONTROL DE CAMBIOS

Documento Inicial	Borrador	Documento Final

10. CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión:	1	2	3	4
Fecha:	23 junio de 2022			
	Sustituye al Instructivo aprobado por Junta de Gobierno según Acuerdo SO-270710-5.3 de fecha 27 de julio del año 2010			



DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO CONTROLADO

11. AUTORIZACIÓN

<p>Elaboró:</p>  <p>Lic. Julio Roberto Hernández</p>	<p>Vo.Bo:</p>  <p>Lic. Hector Humberto Portillo</p>	<p>Validó:</p>  <p>Inga. Claudia Ramírez de Escoto</p>	<p>Autorizó:</p>  <p>Secretaria de Junta de Gobierno</p>
<p>Gerente Comercial</p>	<p>Director de Ingresos y Comercialización</p>	<p>Gerente de Planificación y Cooperación</p>	<p>Junta de Gobierno de ANDA, mediante Acuerdo No. Ref. SO-13102022-4.5.1</p>





ADMINISTRACIÓN
NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS

**INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS Y RESOLUCION DE
RECLAMOS POR FACTURACION**

CÓDIGO: IN30.1.4-1-22-03
PÁG. : 18 de 18
FECHA: 25-AGO-2022
REVISIÓN : 1

12. ANEXOS

N/A

