

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CORTE TEMPORAL**

Código: **CO-COB.06**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **1 de 5**

**1. OBJETIVO:**

Gestionar el corte temporal de los servicios de agua potable y/o alcantarillado a solicitud de los clientes.

**2. ALCANCE:**

Este Procedimiento involucra a las Unidades de la Gerencia Comercial y Unidades Operativas Zonales de la empresa.

**3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:**

**Corte Temporal:** Es la suspensión de los servicios de agua y/o alcantarillado a solicitud del usuario por motivo ausencia temporal del predio. Después de seis (6) meses de la fecha de corte, deja de ser corte temporal, y procede un nuevo cobro por derecho de corte.

**4. REFERENCIAS:**

Ley N° 26338.- Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento  
Reglamento de Prestación de Servicios de ATUSA.

Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD: Reglamento de Calidad  
Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD

**5. RESPONSABILIDADES:**

**Gerencia Comercial:** Garantizar que, en toda la Empresa, se cumplan los lineamientos indicados en la presente Cartilla Operativa.

**Responsables de Unidades Comerciales y Unidades Operativas Zonales:**  
Controlar y Supervisar que se cumplan los lineamientos indicados que deriven de la presente Cartilla Operativa.

**6. DESCRIPCION:**

Los clientes inactivos están clasificados en dos grupos: Con deuda y sin deuda. El registro del corte de los servicios -en el sistema- permite suspender la emisión de facturaciones futuras en tanto el predio permanezca deshabitado.

A continuación se mencionan las distintas etapas que involucra la **atención del corte temporal, a solicitud del cliente.**

**6.1. El cliente:**

6.1.1. Solicita por escrito el corte temporal de los servicios en la oficina de atención al cliente

6.1.2. Al firmar la solicitud, declara que el predio se encuentra deshabitado

**6.2. La Unidad Atención al Cliente:**

6.2.1. Verifica en la cuenta corriente del cliente si mantiene o no deuda, a la fecha.

6.2.1.1. Si no tiene deuda, prosigue el trámite.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CORTE TEMPORAL**

Código: **CO-COB.06**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **2 de 5**

- 6.2.1.2. Si tiene deuda, se requiere al cliente el pago del colateral por concepto de corte para que proceda su solicitud.
  - 6.2.1.2.1. Si no paga, no procede el trámite
  - 6.2.1.2.2. Si paga, procede el trámite. Con el comprobante de pago se genera en el sistema una orden de trabajo pendiente, que el equipo de cortes debe ejecutar y luego confirmar
- 6.2.2. Recibe la solicitud del cliente
- 6.2.3. La deriva a la Unidad de Cobranzas (cortes y reposiciones)
- 6.3. El responsable de la Unidad de Cobranzas (corte y reposiciones)
  - 6.3.1. Provee la solicitud y dispone que los cortadores verifiquen el estado de los servicios in situ,
- 6.4. Los cortadores in situ, si encuentran el predio habitado
  - 6.4.1. No ejecutan el corte de los servicios,
  - 6.4.2. Devuelven la solicitud a la Unidad de Atención al Cliente
- 6.5. La Unidad de Atención al Cliente cursa notificación al cliente indicándole la improcedencia de su solicitud.
- 6.6. Los cortadores in situ, si encuentran el predio deshabitado:
  - 6.6.1. Proceden a efectuar el corte físico de los servicios,
  - 6.6.2. Llenan el formato de Corte de Servicio Anexo..... y hacen firmar al cliente.
  - 6.6.3. Desglosan la parte inferior del formato y la entregan al cliente como constancia.
  - 6.6.4. Devuelven la solicitud con el formato de corte al Jefe de la Unidad de Cobranzas
- 6.7. El Jefe de la Unidad de Cobranzas:
  - 6.7.1. Procede a registrar el corte temporal de los servicios en el sistema SISA anotando la fecha del corte y la indicación hasta que día tuvo el servicio para que este sea considerado en a facturación.
  - 6.7.2. Todos los meses verifica el estado del corte temporal en campo.
    - 6.7.2.1. Si a los seis meses siguen desabitados se solicita al cliente la renovación del corte temporal, debiendo, éste pagar el derecho correspondiente.
    - 6.7.2.2. Si se encuentra habitado con los servicios activos:
      - 6.7.2.2.1. Se notifica y requiere el pago de la reposición,
      - 6.7.2.2.2. Se habilita el estado del servicio en el sistema SISA para la facturación correspondiente.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CORTE TEMPORAL**

Código: **CO-COB.06**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **3 de 5**

### 7. **REGISTROS Y ANEXOS:**

[ANEXO I: Diagrama de Flujo: "Corte Temporal"](#)  
[CO.ATC.00-00 Solicitud de corte temporal](#)

### 8. **ARCHIVOS:**

Nombre	Responsable	Lugar	Duración
Solicitud de Corte Temporal	Jefe de Unidad de Cobranzas	Oficina de la Unidad	X años

### 9. **LISTA DE DISTRIBUCION:**

Este documento es utilizado por:

- ◆ Gerente Comercial
- ◆ Jefe de Unidad de Cobranzas
- ◆ ¿Otros????

### 10. **INDICADORES DE GESTION:**

Número de clientes con corte temporal

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CORTE TEMPORAL**

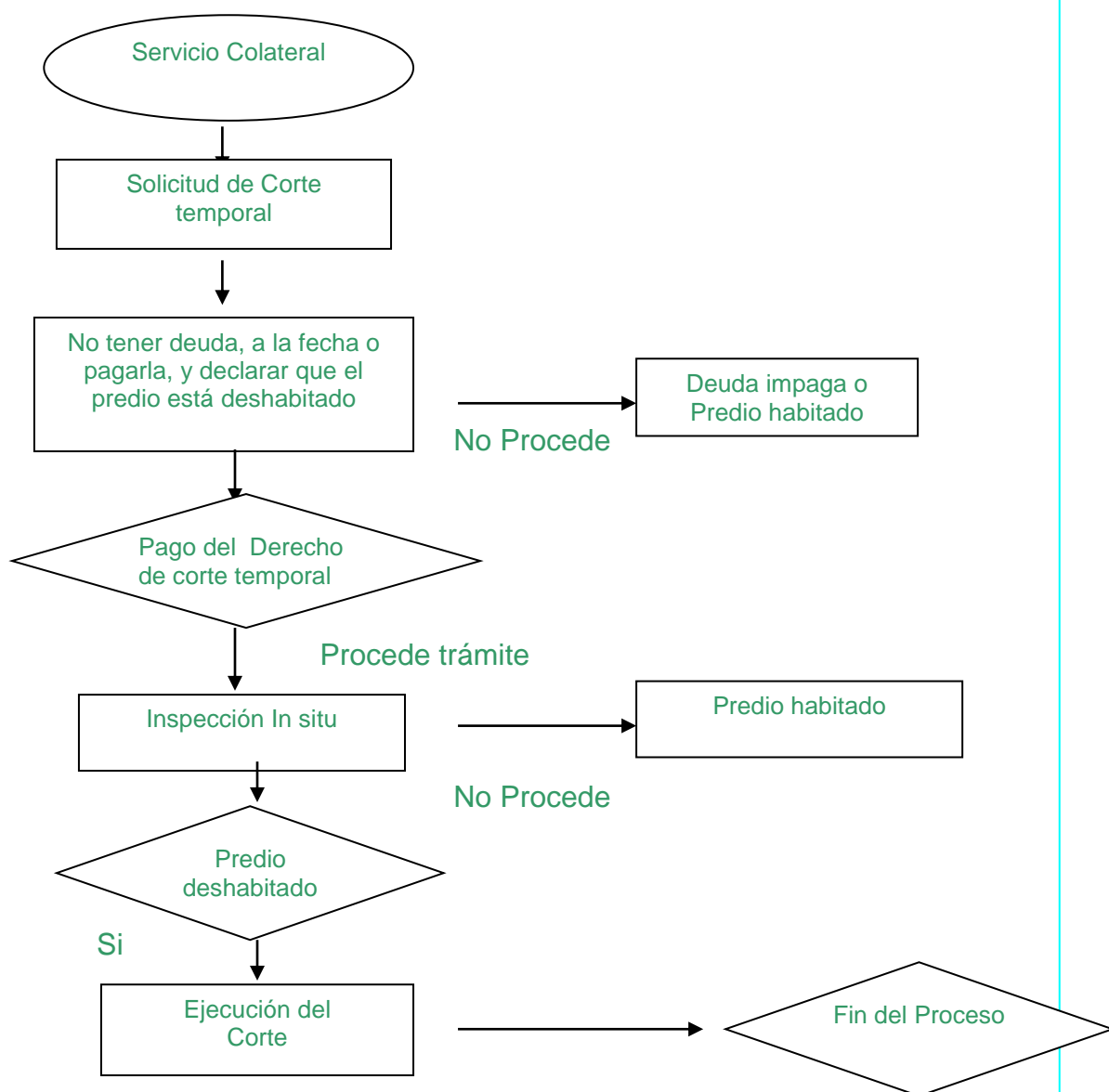
Código: **CO-COB.06**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **4 de 5**

### ANEXO I: Diagrama de Flujo: "Corte Temporal"





## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CORTE TEMPORAL**

Código: **CO-COB.06**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **5 de 5**

### **ANEXO II: “Solicitud de Corte Temporal”**