



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-04	Versión 04
Causas de No Lectura y Observaciones	Página 1 de 3	

CAUSAS DE NO LECTURA		
COD.	CAUSA	ACCION CORRECTIVA
1	No se encuentra la Dirección	Se revisa formato de matricula del cliente , se ordena revisión de terreno si es el caso , y se corrige la anomalía
2	Es de otra Ruta o Zona	Se revisa y corrige los datos de la ruta
3	Conexión Directa	Se verifican las condiciones técnicas y se ordenan la instalación del medidor
5	Servicio Suspendido sin medidor	Se verifican las condiciones técnicas y se ordena instalar medidor una vez el usuario cancele su deuda
9	Medidor con registrador no visible	Se verifica las condiciones técnicas y se ordena instalar medidor
10	Medidor o lectura inaccesible	Se verídica las condiciones técnicas y se ordena la dependencia responsable tomar las medidas correctivas
15	Medidor Girado	En coordinación con el área técnica se da ubicación exacta del medidor de lo contrario se instala uno nuevo
18	No se permite tomar la lectura	Se visita el predio y se reubica el medidor. Se notifica al cliente para tener claridad jurídica para la reubicación

ELABORADO POR: <i>Verónica García Cardona</i>	REVISADO POR: <i>Cecilia González Tabares</i>	APROBADO POR: <i>Julio Cesar Guevara Gallego</i>
Verónica García Cardona Técnico en facturación	Cecilia González Tabares Sub. Comercial y de mercadeo	Julio Cesar Guevara Gallego Representante de Gerencia
Fecha: 3- Nov -2011	Fecha: 10 Nov -2011	Fecha: 10 Nov -2011



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-04	Versión 04
Causas de No Lectura y Observaciones	Página 2 de 3	

OBSERVACIONES		
COD.	CAUSA	ACCION CORRECTIVA
31	Usuario Reconectado	Se implementa el proceso de notificación y aplicación inmediata de consumos no medidos
32	Dirección incorrecta	Se revisa el formato de matrícula del usuario y se ordena revisión en terrenos si es el caso y se corrige la anomalía
33	Medidor con número incorrecto	El lector reporta el serial correcto del medidor y se graba en el sistema comercial
34	Medidor no registra	Se ordena de inmediato retiro del medidor para reparación o instalación de uno nuevo
35	Mica deteriorada dificulta lectura	Se ordena de inmediato retiro del medidor para reparación o instalación de uno nuevo
36	Medidor nuevo	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
37	Medidor inundado	Se ordena visita al predio si hay reporte reiterado, con el fin de corregir la anomalía
38	Medidor con fuga o filtración	Se realiza visita al predio en coordinación con el área técnica y se corrige la anomalía
39	Medidor operativo con mala apariencia	Se ordena de inmediato retiro del medidor para reparación o instalación de uno nuevo
43	Medidor gira al revés	Se ordena visita al predio si hay reporte reiterado, con el fin de corregir la anomalía
44	Predio desocupado	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
45	Medidor con servicio suspendido	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
46	Medidor instalado y figura directo	El lector reporta serial correcto de medidor. El área comercial graba serial del medidor
47	Demolición	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
48	Lote	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
50	Predio en construcción o remodelación	Verifican medición y analiza tarifas para caso de edificio o urbanización
51	Construcción parada	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
52	Doble servicio	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
53	Predio afectado por desastre	El área comercial conserva información estadística
54	Prioridad de revisión (Posible fraude)	Se ordena visita al predio para corregir la anomalía . informa al usuario. Establecer proceso jurídico



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-04	Versión 04
Causas de No Lectura y Observaciones	Página 3 de 3	

OBSERVACIONES		
COD.	CAUSA	DETALLE
55	Predio ocupado bajo consumo	Se visita el predio y analiza causa de bajo consumo y valores facturados
56	Clase de uso diferente al registro	Se visita el predio, y según especificaciones técnicas se realiza la aplicación de nueva clase de uso
57	Caja sin tapa	Se notifica al usuario para que instale tapa
58	Daño en acometida	Se comunica al área de reportes la anomalía y se corrige
59	Llave de paso mala	Se comunica al área de reportes la anomalía y se corrige
60	Instalación de medidor no autorizado	Se hace seguimiento al caso para notificar la anomalía y no reincidir en la misma
61	Medidor de prueba	Se hace seguimiento y se instala medidor definitivo
62	Tapa pesada o pegada	Se notifica por escrito al usuario para corregir dicha anomalía
63	Medidor hondo	Se notifica por escrito al usuario para corregir dicha anomalía
64	Consumo para dos o mas predios	Se visita el predio y verifica posibilidad de independizar servicios
66	No consumo verificado por predio son habitar / otra	Se verifica que se haya facturado correctamente al usuario
68	Medidor que da la vuelta	Se ordena de inmediato retiro del medidor e instalación de uno nuevo
69	Llave terminal antes de medidor	Se informa al área de control de perdidas para corregir dicha anomalía
70	Medidor empotrado	Se notifica por escrito al usuario para corregir dicha anomalía
71	Medidor girado	En coordinación con el área técnica, da ubicación exacta al medidor
72	Medidor obsoleto tecnológicamente	Se ordena de inmediato retiro del medidor e instalación de uno nuevo
73	Medidor tapado temporalmente	Se notifica por escrito al usuario para corregir dicha anomalía
74	Medidor encerrado	Se notifica por escrito al usuario para corregir dicha anomalía
75	Medidor enterrado	Se notifica por escrito al usuario para corregir dicha anomalía

CAUSAS DE NO LECTURA

- 1 No se encuentra la dirección
- 2 Es de otra ruta o ciclo
- 3 Conexión directa
- 5 Servicio suspendido sin medidor
- 9 Medidor o registrador no visible
- 10 Medidor o lectura inaccesible
- 15 Medidor girado
- 18 No se permite tomar la lectura



**Sujeto a cambio de versión
según documento SCOT-04**

OBSERVACIONES

- 31 Usuario reconectado
- 32 Dirección incorrecta
- 33 Medidor con número incorrecto
- 34 Medidor no registra consumo
- 35 Mica deteriorada dificulta la lectura
- 36 Medidor nuevo
- 37 Medidor inundado
- 38 Medidor con fuga o filtración
- 39 Medidor operativo con mala apariencia
- 43 Medidor gira al revés
- 44 Predio desocupado
- 46 Medidor instalado y figura directo
- 47 Demolición
- 48 Lote
- 50 Predio en construcción o remodelación
- 52 Doble Servicio
- 53 Predio afectado por desastre
- 54 Prioridad de revisión
- 55 Predio ocupado bajo consumo verificado
- 56 Clase de uso diferente al registrado
- 57 Caja sin tapa
- 58 Daño en acometida
- 59 Llave de paso mala
- 60 Instalación de medidor no autorizado
- 61 Medidor de prueba
- 62 Tapa pesada o pegada
- 63 Medidor hondo
- 64 Consumo para dos o más predios
- 66 No consumo verificado por predio sin habitar/ otra
- 68 Medidor ya dio la vuelta
- 69 Llave terminal antes de medidor
- 70 Medidor emportado
- 71 Medidor girado
- 72 Medidor obsoleto tecnológicamente
- 73 medidor tapado temporalmente
- 74 Medidor encerrado
- 75 Medidor enterrado