

	<p style="text-align: center;"> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b>  <b>PR 08.06 Facturación</b>  <b>SPR 08.06.03 Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación</b> </p>	<p> <b>PCO - 08</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48550</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b> </p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para realizar la evaluación, control y seguimiento de la facturación del servicio de energía eléctrica de los suministros pertenecientes a los diferentes grupos de consumo establecidos en el Pliego de Tarifas vigente y de otros contratos específicos.

### 2. ALCANCE

Comprende la evaluación, el control y el seguimiento de la facturación del servicio de energía eléctrica de los suministros pertenecientes a los diferentes grupos de consumo establecidos en el Pliego de Tarifas vigente y de otros contratos específicos.

### 3. CONCEPTOS

- 3.1. **Ciclo de Facturación:** Es el período comprendido entre la fecha de lectura del mes anterior y actual de un suministro determinado.
- 3.2. **Ciclo de Lectura:** Es la lectura registrada por el lector y transmitida a través del Sistema de Gestión Comercial.
- 3.3. **Cliente:** Se refiere a aquella persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de servicio de suministro de energía eléctrica con la ANDE.
- 3.4. **Cientes en Baja Tensión:** Son los clientes cuyos suministros son abastecidos desde líneas de Baja Tensión (BT) y están codificados como tales en el Sistema de Gestión Comercial.
- 3.5. **Contratos Especiales:** Constituyen acuerdos de voluntades y condiciones especiales asociadas a un suministro, las cuales no se hallan contempladas en el Sistema de Gestión Comercial o procedimientos vigentes.
- 3.6. **Distribuidor:** Es el funcionario de ANDE, o contratista (Electricista Residente, Cooperativas, Contratista HHP2) responsable de la distribución de las facturas.
- 3.7. **Facturación:** Consiste en el proceso de obtención del documento que presenta el importe total que se debe pagar por un suministro, por un período determinado o por un servicio, contemplando lo establecido en los contratos de suscripción con la ANDE o lo establecido en el Pliego de Tarifas vigente.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b>  <b>PR 08.06 Facturación</b>  <b>SPR 08.06.03 Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación</b></p>	<p><b>PCO - 08</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48550</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 3.8. Fraude:** Acción por medio del cual se eluden obligaciones legales o se usurpan derechos con el fin de obtener un beneficio.
- 3.9. Gestor de Facturación:** Es el funcionario asignado para la ejecución de las tareas de resolución de anomalías de facturación.
- 3.10. Grandes Clientes:** Son los clientes cuyos suministros son abastecidos desde los siguientes puntos de entrega de energía: Línea de Muy Alta Tensión y Alta Tensión, Estación o Subestación y Línea de Media Tensión y están codificados como tales en el Sistema de Gestión Comercial.
- 3.11. Interfase Contable:** Representa la interconexión informática entre el Sistema de Gestión Comercial y el Sistema de Gestión Financiera.
- 3.12. Justificativa de factura:** Es una información complementaria y aclaratoria de conceptos facturados a un suministro, que acompaña a la factura emitida.
- 3.13. Medidor:** Es el aparato destinado al control y registro de valores característicos de la energía eléctrica (consumo de energía y demanda de potencia, entre otros).
- 3.14. Refacturación:** Es la modificación de una factura en el Sistema de Gestión Comercial por motivos debidamente justificados.
- 3.15. Retención de factura:** Es la acción con la cual la factura emitida es apartada del proceso de distribución para su tratamiento correspondiente.
- 3.16. Suministro Anómalo:** Suministros que son separados del proceso de facturación de acuerdo con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión Comercial con el objeto de realizar el análisis para su correcta facturación.
- 3.17. Suministro:** Punto de conexión de energía eléctrica que recibe el servicio, el cual debe ser medido y facturado.

#### 4. CONDICIONES

La evaluación, control y seguimiento de la facturación del servicio de energía eléctrica a los clientes quedará supeditada a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial, así como a los recursos humanos, equipos informáticos y materiales.

#### 5. NORMATIVA APLICADA

- 5.1.** Ley N° 966/64 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad, como ente autárquico y establece su Carta Orgánica”.

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b> <b>PR 08.06 Facturación</b> <b>SPR 08.06.03 Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación</b>	<b>PCO - 08</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 48550</b> <b>Fecha: 04/12/23</b>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.2. Resolución de Presidencia “Por la que se aprueba el Capítulo 7 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE).

5.3. Pliego de Tarifas vigente.

## 6. RESPONSABILIDADES

6.1. Es responsabilidad del Departamento de Facturación (GC/DFT)

6.1.1. Evaluar, controlar y realizar el seguimiento de la gestión de facturación, así como el control y seguimiento de la resolución de anomalías de las Agencias Regionales.

6.1.2. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

## 7. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Lectura de medidor	Departamento de Lectura y Censo (GC/LYC) Agencias Regionales	Factura emitida	Clientes o usuarios del servicio de energía eléctrica Departamento de Cobranzas (GC/DCO) Agencias Regionales

## 8. INDICADORES

8.1. Porcentaje de anomalías generadas en comparación a suministros facturados.

8.2. Tiempo Promedio de distribución de Facturas, atendiendo vencimiento de las mismas

8.3. Cantidad de facturas emitidas

8.4. Índice de facturación

**9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.1.</b> La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), extrae los suministros que cumplan con los parámetros preestablecidos de control de la Base de Datos del Sistema de Aplicación de Informes, convierte en formato de planilla electrónica, clasifica, imprime y verifica dicha planilla.	Base de Datos del Sistema de Aplicación de Informes	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.2.</b> La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), realiza el seguimiento y control de facturación, verifica el detalle general de la factura, analiza e identifica suministros con probable irregularidad en Baja Tensión y Grandes Clientes.	---	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.2.1.</b> En caso de considerar incorrecta la factura emitida, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) solicita la retención de la misma, elabora un listado de facturas a ser retenidas, verifica y remite a la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2). En el caso de las facturas controladas y consideradas correctas, aprueba su distribución.	Listado de facturas a ser retenidas	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.2.2.</b> En caso de las facturas controladas y consideradas correctas, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) aprueba su distribución.	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.3.</b> La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), analiza la factura retenida. Si fuere necesario, realiza gestiones de obtención de datos con otras Unidades Administrativas (verificación de lectura, resolución de Orden de Trabajo (OT), informes técnicos, otros), y aplica criterios de facturación o realiza cálculos de conceptos de facturación o, en su defecto, consulta criterios de regularización de la factura.	---	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.3.1.</b> En caso que la factura retenida requiera refacturación, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) procede refacturar conforme con el procedimiento establecido.	---	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.3.2.</b> En caso que la factura retenida requiera aclaración de los conceptos facturados al suministro, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) elabora la justificativa respectiva, sobre la base de planillas de lectura, perfil de carga del suministro, informes sobre el suministro, entre otros y remite para aprobación al Departamento de Facturación (GC/DFT). El GC/DFT recibe, verifica, aprueba y remite a la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2).	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.3.3.</b> En caso que la factura retenida requiera intervención de otras Unidades Administrativas para la verificación de conceptos facturados al suministro o la obtención de información complementaria sobre el mismo, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) elabora un Memorándum (M) y remite para aprobación al Departamento de Facturación (GC/DFT).	Memorándum	Interno y Memorándum
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de la Facturación	<b>10.1.4.</b> El Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe, verifica, aprueba y remite a las Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial (GC) responsables, para su tratamiento correspondiente. Una vez recepcionado el Memorándum (M) con la respuesta correspondiente, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), verifica y analiza la misma para la correcta facturación.	Memorándum	Interno y Memorándum
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de Refacturación	<b>10.1.5.</b> La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) o la Sección Comercial Regional, recibe los datos de suministros refacturados en formato de planilla electrónica, del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), clasifica, imprime, verifica dicha planilla.	Planilla electrónica	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de Refacturación	<p><b>10.1.6.</b> La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) o la Sección Comercial Regional para el seguimiento y control de la refacturación, analiza y verifica el motivo de la refacturación, e identifica los suministros con probable irregularidad en la refacturación realizada en Baja Tensión o Grandes Clientes. En caso de considerar incorrecta la refacturación realizada, solicita por medio de un Memorándum (M) o por correo electrónico corporativo la aclaración sobre la refacturación realizada. El Memorándum (M) remite para la aprobación del Departamento de Facturación (GC/DFT).</p>	<p>Memorándum (M)            Correo electrónico corporativo</p>	<p>Interno y Memorándum</p>
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de Refacturación	<p><b>10.1.7.</b> El Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe, verifica y remite a las Unidades Administrativas correspondientes. En caso de que cuente con los elementos de juicio necesarios para corregir refacturaciones incorrectas, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) o la Sección Comercial Regional procede a reafacturar conforme con lo establecido en el procedimiento respectivo. Una vez recepcionado el Memorándum (M) con la respuesta correspondiente, la GC/DFT1 verifica y analiza la misma para la correcta facturación.</p>	<p>Memorándum (M)</p>	<p>Interno y Memorándum</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Seguimiento y Control de Refacturación	<b>10.1.8.</b> En los casos de refacturaciones consideradas correctas, la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) archiva en la Unidad los antecedentes del control correspondiente.	---	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Evaluación de la Gestión de Facturación	<b>10.1.9.</b> La Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2), así como la Sección Comercial Regional, controla que las facturas hayan sido distribuidas en tiempo y forma; registra e informa las incidencias que se hubieren dado con la distribución de facturas; además, elabora informes estadísticos sobre la evolución de los indicadores e índices de gestión de la distribución de facturas y remite al Departamento de Facturación (GC/DFT) o a la Agencia Regional, según corresponda.	Sistema de Gestión Comercial  Informes Estadísticos, Evolución de los Indicadores e Índices de Gestión de la facturación	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Evaluación de la Gestión de Facturación	<b>10.1.10.</b> La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) recibe del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), los datos e informaciones relacionados con la facturación, refacturación, distribución de facturas, resolución de anomalías, facturaciones especiales, así como los relativos al seguimiento y control de las mismas, elabora informes estadísticos, evolución de los indicadores e índices de gestión de la facturación y remite al Departamento de Facturación (GC/DFT).	Informes Estadísticos, Evolución de los Indicadores e Índices de Gestión de la facturación	---



Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Evaluación de la Gestión de Facturación	<b>10.1.11.</b> La Sección Comercial Regional recibe del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), los datos e informaciones relacionados con la facturación, distribución de facturas, refacturación, elabora informes estadísticos, evolución de los indicadores e índices de gestión de la facturación y remite a la Agencia Regional.	Informes Estadísticos, Evolución de los Indicadores e Índices de Gestión de la facturación	---
10.1.	Evaluación, Control y Seguimiento de la Facturación	Evaluación de la Gestión de Facturación	<b>10.1.12.</b> El Departamento de Facturación (GC/DFT) o en su caso, la Agencia Regional, recibe el Informe, evalúa, aprueba con su firma y remite a la División de Gestión Comercial (GC/GC) o a la División de Gestión Regional, según corresponda. Cuando considere necesario, emite su parecer sobre los indicadores e índices, y promueve las acciones que considere necesarias para la mejora continua del procedimiento.	Informes Estadísticos, Evolución de los Indicadores e Índices de Gestión de la facturación	---