

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Regularización de Deudas Morosas	PCO - 12 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48603 Fecha: 19/12/23
---	--	--

REGULARIZACIÓN DE DEUDAS MOROSAS

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 la regularización de deudas morosas.

2. ALCANCE

Comprende la recuperación de deudas de suministros activos e inactivos, la realización de acuerdos a plazos, las transferencias de deudas, anulación de facturas o justificación de las mismas, hasta la gestión para los cortes y reposición del servicio de energía eléctrica, así como la recuperación pre judicial de las deudas correspondientes.

3. CONCEPTOS

3.1. Acuerdo a Plazos: Consiste en el fraccionamiento de la deuda acumulada del cliente a un plazo convenido.

3.2. Cobranza: Es la acción y efecto de recibir valores en concepto de pago por consumo de energía eléctrica, alumbrado público y otros cargos, en cajas de la ANDE o procesadoras de cobros habilitadas.

3.3. Cobro Parcial: Consiste en el cobro de una parte de la deuda acumulada del cliente.

3.4. Cuentas Especiales: Son los suministros codificados en el Sistema de Gestión Comercial clasificados como Agrupados y Cuentas Oficiales. Además, de los servidos en Media Tensión (MT) codificados como cortables con aviso.

4. CONDICIONES

4.1. La regularización de deudas morosas, así como su tratamiento y cobranza respectivos, quedará supeditada a la disponibilidad de recursos humanos y materiales necesarios.

4.2. La transferencia de deuda, por motivos de recuperación de deudas, podrá realizarse solamente a un suministro con el estado del contrato en situación correcta desde suministros en baja definitiva o en situación correcta.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. La ANDE brindará a sus clientes alternativas para el pago de deudas, conforme con las normativas vigentes.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> ANDE </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Regularización de Deudas Morosas	PCO - 12 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48603 Fecha: 19/12/23
---	--	--

5.2. Todos los documentos de respaldo de cualquier operativa relacionada a cada caso de regularización de deudas morosas deberán ser archivados en forma centralizada en el Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o en cada Agencia Regional, según corresponda a su ámbito de gestión.

6. **NORMATIVA APLICADA**

Resolución de Presidencia “Que aprueba el Capítulo 07 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad”.

7. **RESPONSABILIDADES**

7.1. Es responsabilidad del Departamento de Cobranzas (GC/DCO),

7.1.1. La recuperación de deudas, las anulaciones de cobros, las refacturaciones, rectificaciones y justificaciones de facturas, las gestiones especiales de cobros y la realización de los acuerdos a plazos.

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

7.2. Es responsabilidad de las Agencias Regionales, a través de la Sección Comercial o de la Sección Servicio de Atención al Cliente, la recuperación de deudas, las anulaciones de cobros, refacturaciones, rectificaciones y justificación de facturas y la realización de los acuerdos a plazos.

7.3. Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), la realización de acuerdos a plazos y la generación de cobros no notificados, los débitos / créditos, las refacturaciones y las rectificaciones de facturas.

8. **DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES**

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Listado de suministros en baja por impago, voluntaria y forzada	Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC)	Deudas notificadas Deudas negociadas	Usuarios del servicio de energía eléctrica

9. **INDICADORES**

9.1. Importe total de deudas notificadas / Importe total de deudas negociadas.

9.2. Recuperación de Cartera Morosa (Importe Total de Deuda Morosa / Importe Total recuperado).

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Recuperación de deudas de suministros activos e inactivos	10.1.1. La Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), así como la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, solicita vía correo electrónico corporativo o Memorándum al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), el listado de suministros en baja por impago, voluntaria y forzada.	Correo electrónico corporativo Memorándum Listado de suministros en baja	PR-0390 Transferencia de Deuda PR-0120 Gestión de Incobrables IE/GC-125 Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Planificación de la recuperación de deudas	10.1.2. La Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), así como la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, conforme con la operativa descrita en el PR-0390 “Transferencia de Deuda” del Manual de Procedimientos Comerciales, recibe vía correo electrónico corporativo o Memorándum, el listado de suministros en baja por impago, voluntaria y forzada, y planifica el cobro de las deudas; asimismo, analiza y actualiza el estado de deuda de tales suministros.	Correo electrónico corporativo Memorándum Listado de suministros en baja	PR-0390 Transferencia de Deuda
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Notificación de transferencia de deudas	10.1.3. En caso que el suministro tenga otro asociado, la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), así como la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, prepara notificación de transferencia de deuda, firma el Jefe de Unidad y remite la notificación de deuda al cliente afectado.	Notificación de deuda	PR-0390 Transferencia de Deuda

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Transferencia de deudas	10.1.4. Realizada la notificación al cliente afectado y en caso que no presente excepción, la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), así como la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, conforme con la operativa descrita en el PR-0390 “Transferencia de Deuda”, del Manual de Procedimientos Comerciales, efectúa la transferencia de deudas al suministro asociado activo y la liquidación de los cargos varios.	---	PR-0390 Transferencia de Deuda
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Transferencia de deudas	10.1.5. En caso que el cliente asuma la deuda transferida, la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), así como la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, conforme con la operativa descrita en el PR-0390 “Transferencia de Deuda”, recibe el pago del cliente, sea a través de una cancelación o acuerda forma de pago de la deuda reclamada.	---	PR-0390 Transferencia de Deuda
10.2.	Gestión de Cobro Prejudicial	Elaboración de Título de Crédito	10.2.1. En caso que el suministro en baja, no esté asociado a ningún otro suministro activo, la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), así como la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, conforme con la operativa descrita en el PR-0120 “Gestión de Incobrables” y en la IE/GC-125 “Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora”, elabora el título de crédito correspondiente al suministro, emite un Interno (I) y remite, vía jerárquica, a la Asesoría Legal (AL), encargada de la gestión de cobro prejudicial y procede al bloqueo del suministro en el Sistema de Gestión Comercial.	Título de crédito Interno Mód. Gestión Documental (OpenText) Sistema de Gestión Comercial	PR-0120 Gestión de Incobrables IE/GC-125 Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora Interno y Memorándum

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Gestión de Cobro Prejudicial	Elaboración de Título de Crédito	10.2.2. Cuando el cliente abone la deuda reclamada por medio de Asesoría Legal (AL), la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, conforme con la operativa descrita en el PR-0120 “Gestión de Incobrables” y en la IE/GC-125 “Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora”, desbloquea el suministro y registra la cancelación, pago parcial o en caso que no abone y corresponda la inhibición en el Sistema de Gestión Comercial.	Sistema de Gestión Comercial	PR-0120 Gestión de Incobrables IE/GC-125 Tratamiento y Seguimiento de la Gestión para Cobro de Suministros en Mora
10.2.	Gestión de Cobro Prejudicial	Acuerdos a Plazos	10.2.3. El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), el Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe la solicitud de fraccionamiento de deudas, verifica documentaciones respaldatorias y procede a realizar el acuerdo a plazos en el Sistema de Gestión Comercial, conforme con la operativa descrita en la PR-0130 “Solicitud de Acuerdo a Plazos”, del Manual de Procedimientos Comerciales.	Solicitud de fraccionamiento de deuda Sistema de Gestión Comercial	PR-0130 Solicitud de Acuerdo a Plazos PR-0140 Liquidación de Acuerdos a Plazos.
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Anulación - Justificación de Facturas	10.1.6. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) recibe y verifica Memorándum, con el pedido de anulación o justificación de recibo de cargos varios y otros, del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), providencia a la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) para el análisis correspondiente.	Memorándum	Interno y Memorándum

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Anulación - Justificación de Facturas	10.1.7. Cuando corresponda, la Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1) procede a justificar recibo en el Sistema de Gestión Comercial. Caso contrario, lo devuelve a la Unidad Administrativa de origen con las salvedades pertinentes. Asimismo, la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente procede a justificar los recibos pertenecientes a su ámbito de competencia en el Sistema de Gestión Comercial.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Anulación - Justificación de Facturas	10.1.8. En caso de recibos de fraude, el Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2) o la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o de la Sección Servicio de Atención al Cliente, procede a la refacturación del mismo por pago al contado o pedidos de reconsideración parcial, cuando no sea factible la refacturación, se procede a la justificación.	Sistema de Gestión Comercial	---
10.1.	Gestión de deudas de suministros activos e inactivos	Anulación - Justificación de Facturas	10.1.9. La Sección Control de Cobranzas (GC/DCO1), la Sección Comercial Regional o la Sección Servicio de Atención al Cliente Regional, emite un Memorándum, solicitando el informe detallado de recibos justificados (impreso y vía correo), registra y remite al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC). Una vez elaborado el informe, el GC/ADC providencia el Memorándum (M), adjunta el mencionado informe, registra y remite al Departamento de Contabilidad (GF/DCL).	Memorándum Informe detallado de recibos justificados Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum