

|   |   |                  |                                |
|---|---|------------------|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>            |                  | Actualización: 05              |
|   | Módulo: Atención al Cliente                                     | Código<br>PA0030 | Fecha: 04/03/2022<br>Página: 1 |
|   | Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Eventual. |                  |                                |

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción:

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la contratación de un Suministro Eventual ya sea en Baja o Media Tensión, sin medidor, a solicitud del cliente.

#### Definición:

Se consideran suministros eventuales aquellos que son de corta duración (circos, ferias, calesitas, etc.), y para los cuales se permite realizar una facturación por adelantado.

En los Suministros Eventuales sin medidor se calcula el consumo en base a la llave TM y horas de utilización y se paga por adelantado.

### 1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Departamento de Atención al Cliente dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales, Secciones Comerciales y Secciones Servicios de Atención al Cliente dependientes de la Dirección de Gestión Regional.

- Atender al Cliente y solicitar requisitos para conceder el servicio.
- Imprimir facturas por el importe de la garantía de consumo y tasa de conexión.

- **Cajero**

- Cobrar la factura.

- **Área Técnica de Conexión**

Área metropolitana: DD/DOR2-Sección Programación y Evaluación de la Operación de Distribución (Sede BOGGIANI).

Agencia Regional: Centro Técnico Comercial.

- Programar y ejecutar las Órdenes de Trabajos (O/T).

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><b>ELABORADO POR:</b><br><b>Ing. Carlos Manizales</b><br>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial<br>Gerencia Comercial - ANDE | <br><b>Abg. Rodys Rolón Alvarenga</b><br>Gerente Comercial<br>ANDE<br><b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b> | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br><br><b>FECHA:</b> Marzo 2022 |
|---|--|---|

|             |   |                  |                                |
|-------------|---|------------------|--------------------------------|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>            |                  | Actualización: 05              |
|             | Módulo: Atención al Cliente                                     | Código<br>PA0030 | Fecha: 04/03/2022<br>Página: 2 |
|             | Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Eventual. |                  |                                |

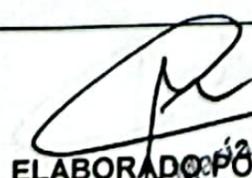
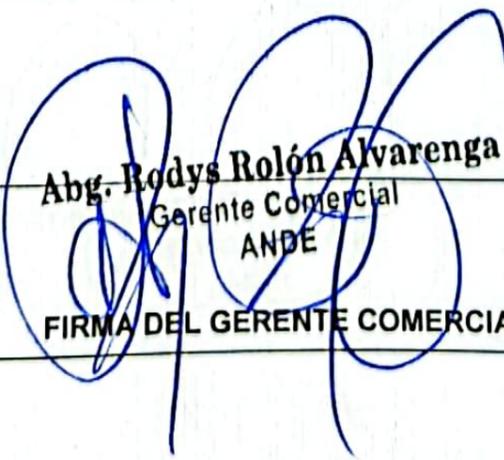
## 2. OPERATIVA

| Nº Paso | Responsable         | Descripción   | Referencias |
|---------|---------------------|---|-------------|
| 10      | Atención al Cliente | <p>Recibir del cliente la solicitud del suministro eventual sin medidor con la documentación requerida.</p> <p><b>Nota:</b><br/>Los documentos requeridos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Suministro Eventual.</li> <li>- Copia del documento de identidad del solicitante.</li> <li>- Croquis de ubicación, con coordenadas georreferenciales.</li> <li>- Copia del carnet del Profesional Electricista Responsable.</li> </ul> <p>En caso de solicitar Suministro Eventual en Media Tensión, deberá contar con Expediente de Consulta Previa en MT fiscalizada y aprobada.</p> <p>El formulario de Suministro Eventual deberá estar firmado por un Profesional Electricista matriculado de categoría "A" (Ingeniero) para MT, y las demás categorías acorde a su potencia permitida para BT. Además se debe presentar fotocopia de la Factura de compra del Transformador, indicando claramente la potencia, marca, procedencia y número de fábrica.</p> <p>Se debe declarar la llave TM a instalar, ya que el importe a facturar será calculado de acuerdo a dicha llave TM declarada y no por la potencia reservada.</p> |             |
| 20      | Atención al Cliente | <p>Consultar en el sistema si el solicitante es cliente:</p> <p>a) Si no es cliente, pasar a la acción 30.</p> <p>b) Si es cliente, pasar a la acción 40.</p>   |             |
| 30      | Atención al Cliente | <p>Dar de alta al solicitante como cliente y la cuenta de cobro.</p>  |             |

|   |  |
|---|--|
| <p>ELABORADO POR: <b>Ing. María Vera</b><br/>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial<br/>Gerencia Comercial - ANDE</p> <p><b>Ing. Hugo Rolón F.</b><br/>Div. de Gestión Comercial<br/>Jefatura - GC/CC</p> <p><b>Abg. Rodys Rolón Alvarenga</b><br/>Gerente Comercial<br/>ANDE</p> <p><b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b></p> | <p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</p> <p>FECHA: Marzo 2022</p> |
|---|--|

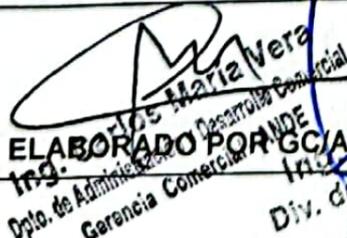
|             |   |                  |                                |
|-------------|---|------------------|--------------------------------|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>            |                  | Actualización: 05              |
|             | Módulo: Atención al Cliente                                     | Código<br>PA0030 | Fecha: 04/03/2022<br>Página: 3 |
|             | Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Eventual. |                  |                                |

|    |                     |  |  |
|----|---------------------|--|--|
| 40 | Atención al Cliente | <p>Dar de alta el contrato del suministro eventual.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para el cálculo del importe a abonar se deberá completar el campo de "hora de utilización" a 8hs o más.</p> <p>El periodo máximo de duración del suministro eventual será de hasta 30 días.</p> <p>Para solicitudes en BT la potencia máxima a solicitar es de 33 kW (llave TM 3 X 50 A), siempre que las condiciones técnicas sean factibles.</p> <p>La solicitud deberá presentarse 48 hs antes de la fecha prevista para la conexión.</p> <p>En caso de contar con consulta previa, se deberá asociar el número de expediente al dar de alta el suministro eventual.</p> |  |
| 50 | Atención al Cliente | <p>Calcular los derechos por la contratación, pulsando el ícono de cálculo.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>El sistema calcula automáticamente los derechos a cobrar en base a la tarifa, las horas utilización o consumo y los días de servicio, más los gastos administrativos.</p>   |  |
| 60 | Atención al Cliente | <p>Confirmar los datos ingresados, y grabar la operativa</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>El sistema emite una factura para la conexión del suministro.</p>  |  |
| 70 | Atención al Cliente | <p>Entregar al cliente la factura para el pago correspondiente.</p>  |  |
| 80 | Cajero              | <p>Cobrar la factura</p> <p>a) Si el cliente paga, pasar a la acción 90.</p> <p>b) Si el cliente no pagó en un plazo de 24 hs, pasar a la acción 110.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Dicha factura se puede cobrar por la aplicación local de cobros o por cobro on line.</p>  |  |

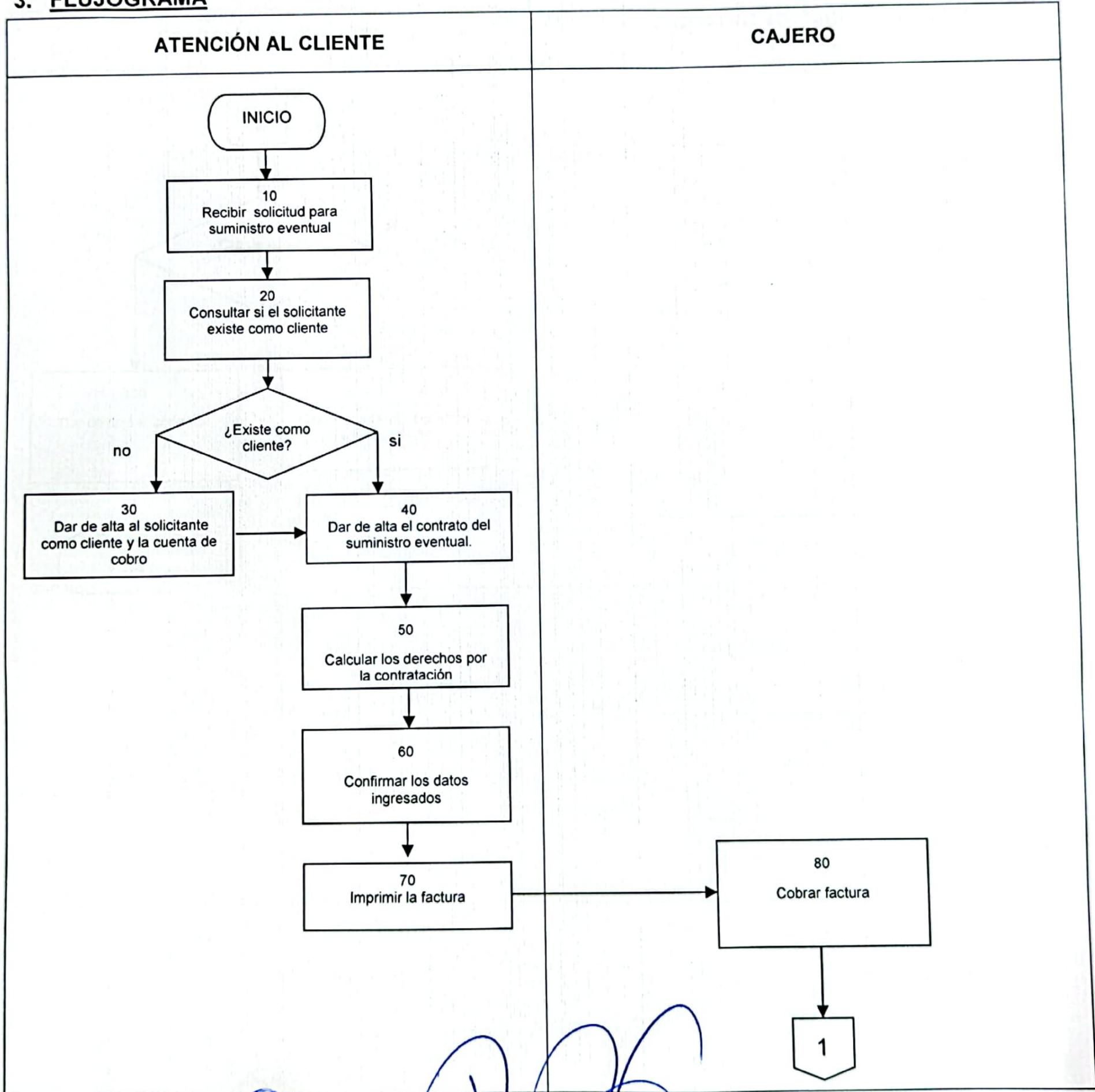
|   |   |  |
|---|---|--|
| <br><b>Ing. Carlos Vera</b><br>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial<br>Gerencia Comercial - ANDE | <br><b>Abg. Rodys Rolón Alvarenga</b><br>Gerente Comercial<br>ANDE<br>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br><br>FECHA: Marzo 2022 |
|---|---|--|

|             |   |                  |                                |
|-------------|---|------------------|--------------------------------|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>            |                  | Actualización: 05              |
|             | Módulo: Atención al Cliente                                     | Código<br>PA0030 | Fecha: 04/03/2022<br>Página: 4 |
|             | Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Eventual. |                  |                                |

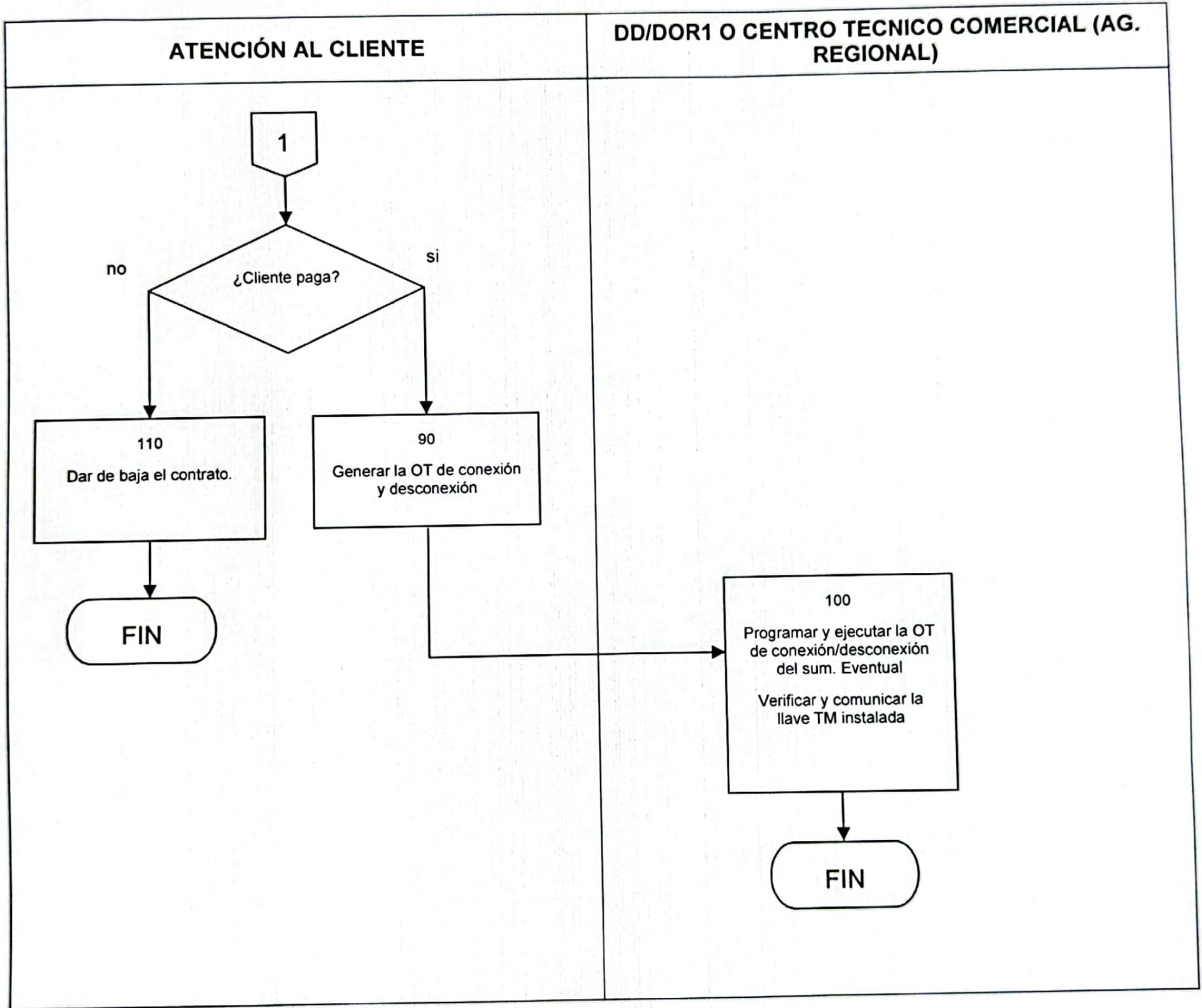
|     |   |  |  |
|-----|---|--|--|
| 90  | Atención al Cliente                                       | <p>Verificar el pago realizado.</p> <p>Imprimir el contrato de suministro eventual en dos ejemplares. Solicitar la firma del cliente en la copia del contrato y entregar al cliente.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Generar de forma manual dos órdenes de trabajo, una vez cobrada la factura; una para la conexión y la otra para el corte del suministro según las fechas establecidas para proseguir con los trámites de conexión del suministro eventual.</p> |  |
| 100 | DD/DOR2 o Centro Técnico Comercial de la Agencia Regional | <p>Programar y ejecutar la OT de conexión y posterior desconexión del suministro eventual y actualizar en el sistema. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Verificar y comunicar; si la llave TM instalada corresponde con lo declarado en el momento de la conexión y desconexión del suministro eventual.</p>  |  |
| 110 | Atención al Cliente                                       | Dar de baja el contrato. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><b>Ing. María Vera</b><br>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial<br>Gerencia Comercial ANDE<br>Div. de Gestión Comercial<br>Jefatura - CGICC | <br><b>Abg. Rodys Rolón Alvarenga</b><br>Gerente Comercial<br>ANDE<br><b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b> | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br><br>FECHA: Marzo 2022 |
|---|--|--|

### 3. FLUJOGRAMA



|             |   |               |                                |
|-------------|---|---------------|--------------------------------|
| <b>ANDE</b> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>            |               | Actualización: 05              |
|             | Módulo: Atención al Cliente                                     | Código PA0030 | Fecha: 04/03/2022<br>Página: 6 |
|             | Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Suministro Eventual. |               |                                |



|  |  |
|--|--|
| <p>ELABORADO POR GC/ADC</p> <p>Ing. <i>[Signature]</i> María Vera<br/>Dpto. de Administración - Gerencia Comercial ANDE</p> <p>Ing. <i>[Signature]</i> Rolón F.<br/>Div. de Gestión Comercial - Gerencia Comercial ANDE</p> <p>Abg. <i>[Signature]</i> Rolón Alvarenga<br/>Gerente Comercial ANDE</p> <p>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</p> | <p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</p> <p>FECHA: Marzo 2022</p> |
|--|--|