

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140	1
	Instrucción de Procedimiento: Actualización de Titular de Contrato.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para efectuar cambio de titular a contratos de suministros eléctricos. Por cambio de titular se entiende que el solicitante desea pasar a su nombre el contrato de un suministro que está nombre de otro. Para realizar el cambio de titular, el solicitante debe presentar la documentación requerida para ese efecto.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
- Recibir la solicitud del cliente y comprobar que la documentación requerida está en orden.
- Ingresar datos al sistema para efectuar el cambio de titular del contrato: baja del contrato actual y alta de un nuevo contrato.

1.c Referencias

- Documentos
 - Resolución 456/97 – Consejo de Administración
 - Interno 77/85 – Gerencia Comercial
 - Dictamen de la asesoría legal AL/D/38/99

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
-----------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012 2
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140	
	Instrucción de Procedimiento: Actualización de Titular de Contrato.		

2. OPERATIVA

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir al interesado que se presenta a actualizar el titular del contrato de un suministro e informarle las condiciones para el cambio y los documentos requeridos.</p> <p>Nota: Las documentaciones requeridas deberán estar autenticadas notarialmente. Cabe mencionar que no existe exigencia en cuanto a la firma de un electricista matriculado en la solicitud de cambio de titular del contrato, considerando que no se realiza un aumento de carga.</p>	<p>Resolución N° 456/97</p> <p>(SAEE, fotocopia del título de propiedad autenticado y fotocopia de la cédula de identidad)</p>
20	Atención al Cliente	<p>Consultar en el sistema el suministro y verificar si posee deuda:</p> <p>a) Posee deuda, pasar a la acción 30.</p> <p>b) No posee deuda, pasar a la acción 41.</p>	
30	Atención al Cliente	<p>Informar al Cliente el monto de la deuda y que deberá hacerse cargo:</p> <p>a) Cliente no se hace cargo, pasar a la acción 31.</p> <p>b) Cliente se hace cargo, pasar a la acción 40.</p>	
31	Atención al Cliente	<p>Cancelar la operación. FIN DE PROCEDIMIENTO.</p>	
40	Atención al Cliente	<p>Imprimir una copia de la factura con la totalidad de la deuda pendiente, para su cancelación en caja.</p> <p>Nota: Si el solicitante no puede cancelar la totalidad de la deuda, se podrá realizar un Acuerdo a Plazo sobre la deuda pendiente una vez que se haya dado de alta el nuevo contrato a nombre del solicitante, así el comprobante del acuerdo estará a nombre del nuevo titular.</p>	
41	Atención al Cliente	<p>Verificar el estado del contrato del suministro:</p> <p>a) Contrato en baja, pasar a la acción 42.</p> <p>b) Contrato en situación correcta, pasar a la acción 50.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
-----------------------------	--------	---

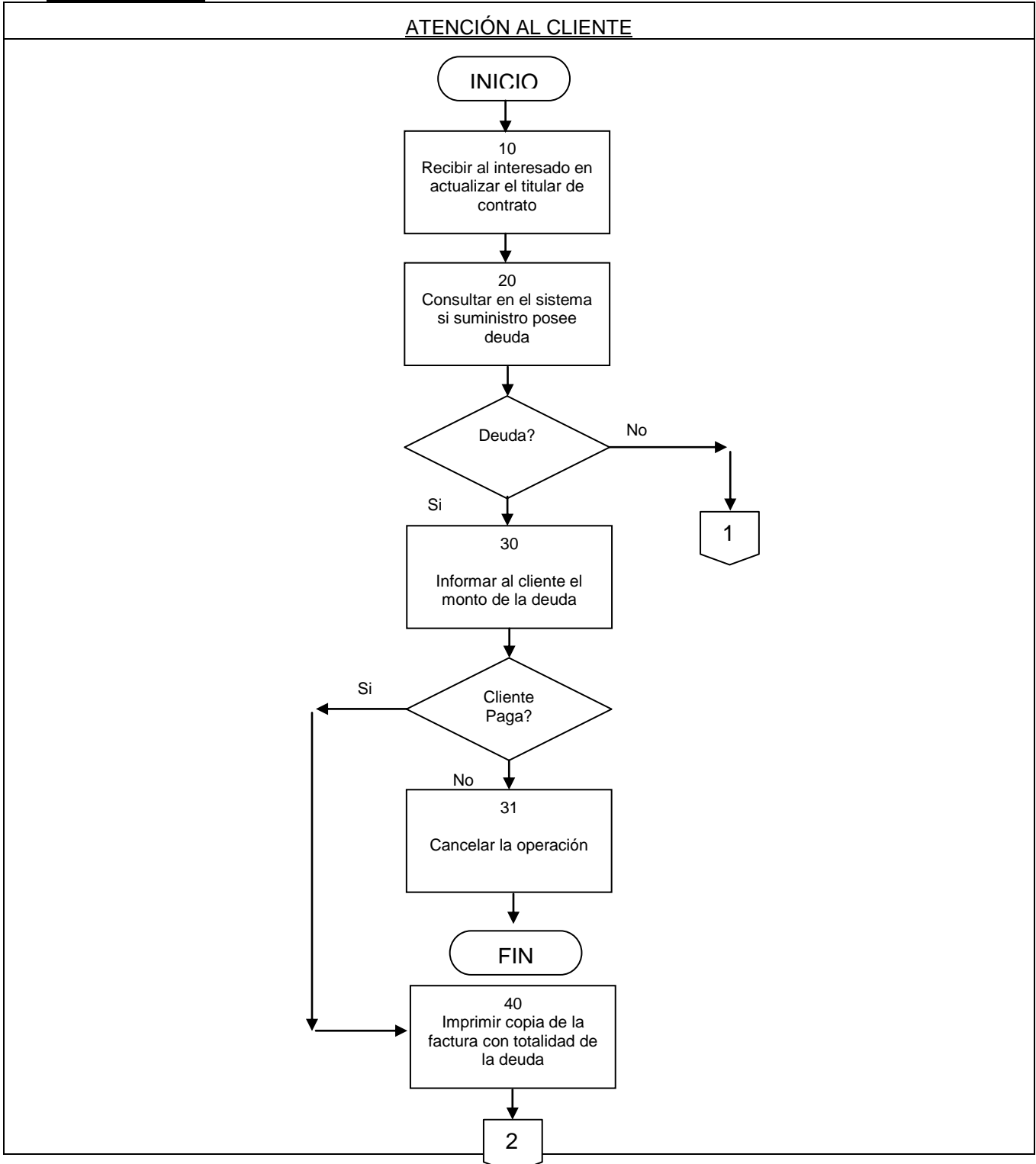
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140	
	Instrucción de Procedimiento: Actualización de Titular de Contrato.		

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
42	Atención al Cliente	Alta del nuevo contrato con los datos del nuevo titular, según procedimiento de contratación del suministro. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: - El titular deberá presentar la solicitud de abastecimiento de energía eléctrica con la firma de un electricista matriculado en el caso de que el suministro esté de baja por más de 1 año. Se deberá realizar un Acuerdo a Plazos en caso de no haberse cancelado la deuda. - El nuevo titular debe abonar el total de la garantía de consumo de acuerdo a la potencia declarada (según Llave TM) y la diferencia de KPL según potencia declarada.	
50	Atención al Cliente	Efectuar la baja forzada del contrato, sin generar Orden de Trabajo (O/T). Nota: Se debe ingresar la última lectura facturada en el medidor del suministro, para facturar un consumo mínimo establecido en contrato, debido a que inmediatamente se ingresará un nuevo contrato al suministro a nombre del nuevo titular.	PA0150
60	Atención al Cliente	Imprimir la factura de baja y entregar al cliente para su cancelación en Caja.	
70	Atención al Cliente	Realizar el alta del contrato, según Procedimiento de Contratación del Suministro, sin generar Orden de Trabajo. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: - En los casos en que se realice un aumento de carga o cambio de tipo de tensión, además del cambio de nombre, se debe generar la Orden de Trabajo correspondiente e ingresar un comentario al respecto. - Se deberá realizar un Acuerdo a Plazos en caso de la no cancelación de la deuda.	PA0350

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
-----------------------------	--------	--

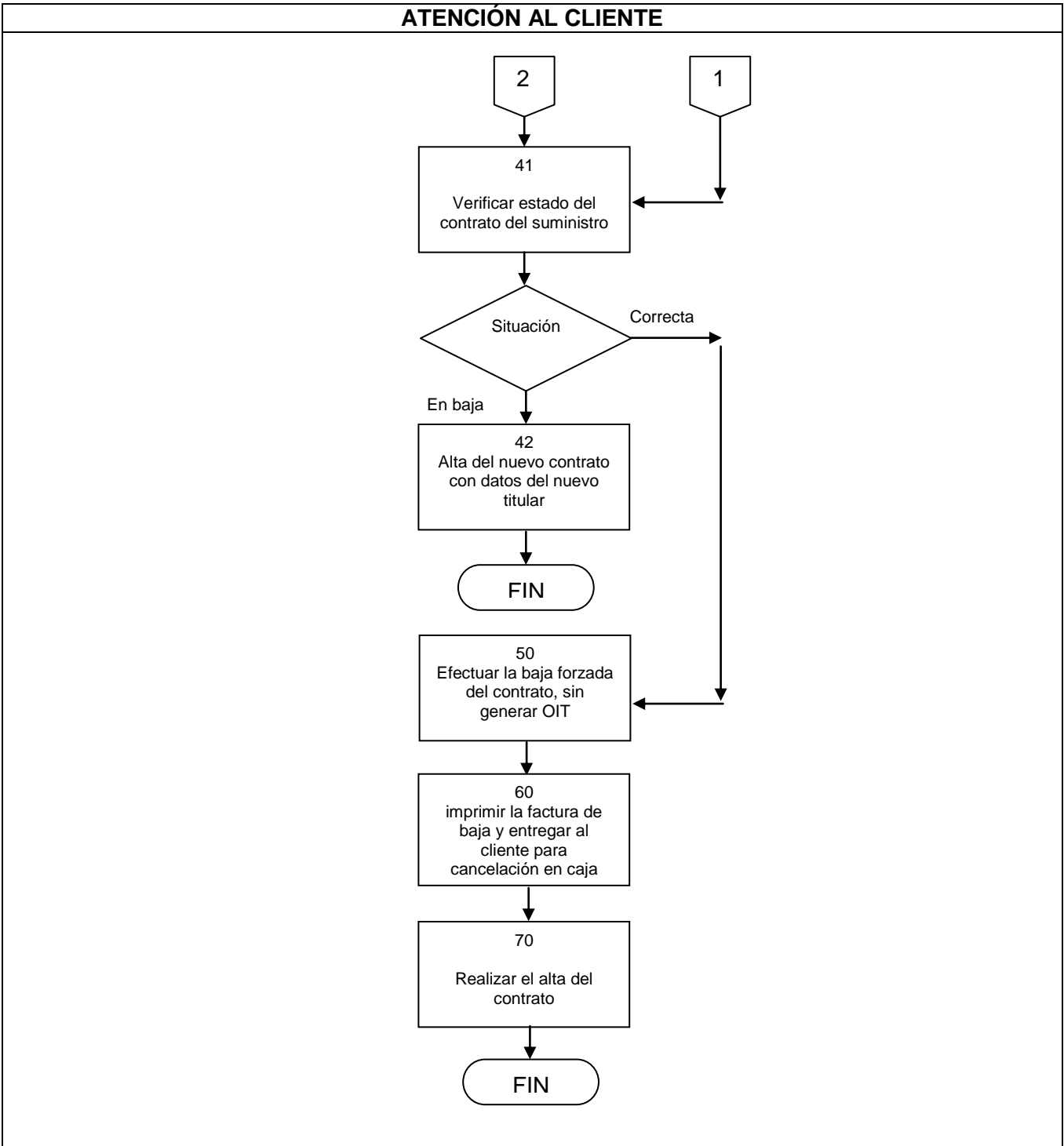
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140	4
Instrucción de Procedimiento: Actualización de Titular de Contrato.			

3. FLUJOGRAMA



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140	5
Instrucción de Procedimiento: Actualización de Titular de Contrato.			



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
-----------------------------	--------	--