

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140b	1
	Instrucción de Procedimiento: Corrección de Titular de Contrato.		

1. INTRODUCCIÓN

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para efectuar Corrección del Titular del Contrato de suministros eléctricos.

Por Corrección del Titular del Contrato: se entiende actualizar los datos del titular de contrato, pero manteniendo todas las condiciones del contrato vigente y no corresponde pago de garantía de consumo ni diferencia de KPL.. En caso que se modifique la potencia, se deberá modificar el contrato posteriormente a la Corrección del Titular.

Por Actualización del Titular de Contrato: se entiende que el solicitante desea pasar a su nombre el contrato de un suministro que está a otro nombre, el nuevo titular deberá abonar el total de la garantía de la potencia declarada (según Llave TM) y la diferencia de KPL según potencia declarada.

Correcciones del Titular del Contrato se utiliza:

- cuando por error de ANDE el contrato está a nombre de una persona incorrecta.
- Para corregir errores en el nombre o apellido del cliente.
- para actualizar titulares de contratos Oficiales

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente, Dpto. de Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
- Recibir petición del Cliente y comprobar que la documentación requerida está en orden.
- Verificar si el suministro tiene deuda.
- Ingresar datos al sistema para efectuar el Corrección del Titular al 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 SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140b	2
Instrucción de Procedimiento: Corrección de Titular de Contrato.			

2. OPERATIVA

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir al interesado que se presenta a reclamar la Corrección del Titular del Contrato de un suministro e informarle las condiciones para el cambio.</p> <p>Nota: Verificar que las documentaciones presentadas por el solicitante, certifiquen la titularidad del inmueble (fotocopia autenticada del título de propiedad, constancia original de la municipalidad y/o constancia original de la inmobiliaria).</p>	(SAEE, fotocopia del título de propiedad autenticado y fotocopia de la cédula de identidad)
20	Atención al Cliente	Identificar el suministro en la ventana de Corrección del Titular del Contrato.	
30	Atención al Cliente	<p>Consultar la deuda del suministro:</p> <p>a) Si el suministro tiene deuda, pasar a la acción 40.</p> <p>b) Si el suministro no tiene deuda, pasar a la acción 60.</p>	
40	Atención al Cliente	<p>Informar al Cliente el monto de la deuda, de la cual deberá hacerse cargo:</p> <p>a) Cliente no se hace cargo. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p> <p>b) Cliente se hace cargo, pasar a la acción 50.</p>	
50	Atención al Cliente	<p>Comunicar al cliente que debe abonar la totalidad de la deuda, o en su defecto la posibilidad de celebrar un Acuerdo a Plazos sobre la totalidad de la deuda.</p> <p>Nota: El Acuerdo a Plazos se deberá realizar posteriormente a la corrección del Titular de Contrato, para que el comprobante del acuerdo esté a nombre del nuevo titular del contrato.</p>	
60	Atención al Cliente	<p>Identificar, en el sistema, al solicitante.</p> <p>a) El solicitante no está registrado en el sistema, pasar a la acción 70.</p> <p>b) El solicitante está ingresado en el sistema, pasar a la acción 80.</p>	

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

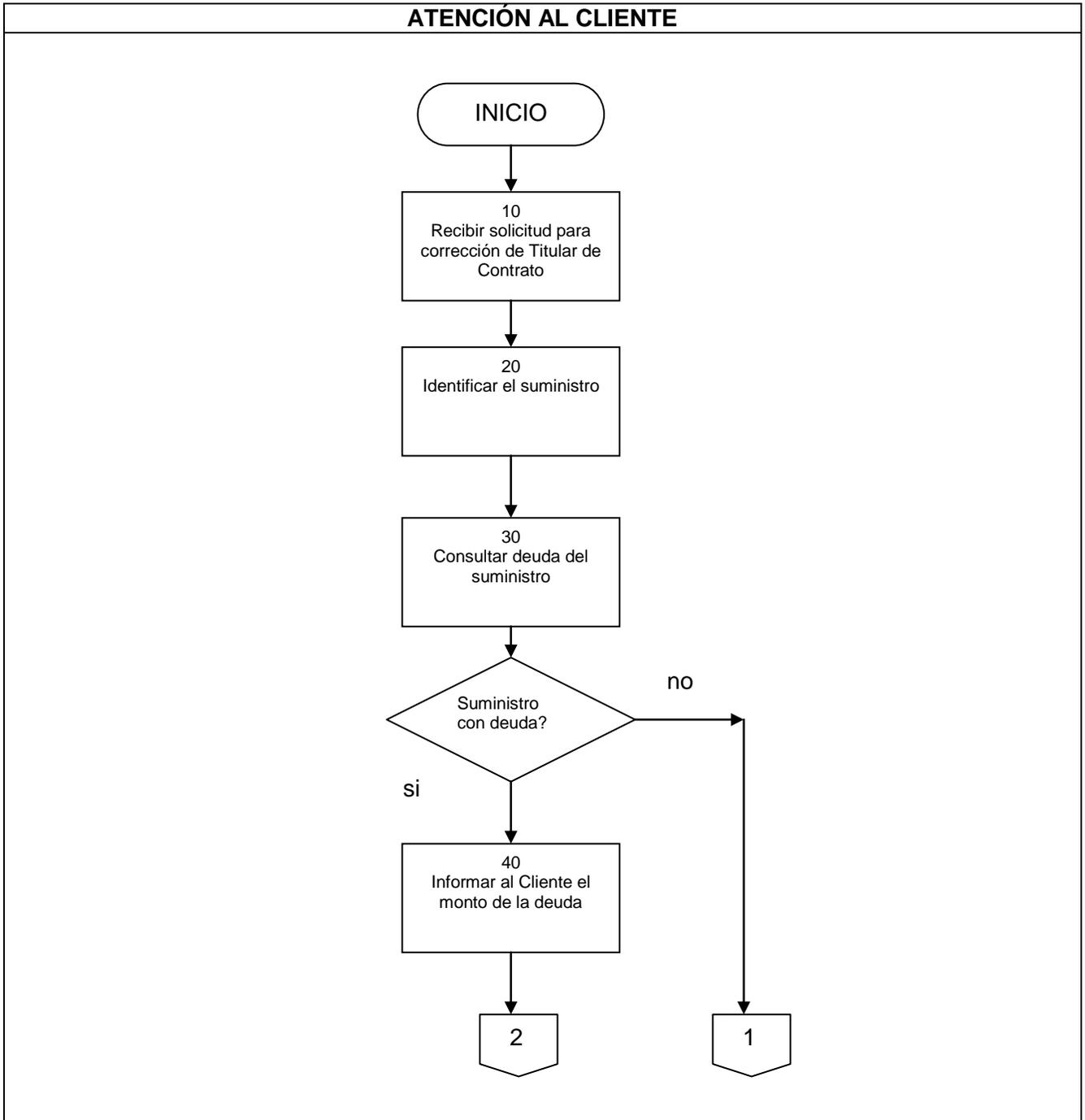
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012 3
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140b	
Instrucción de Procedimiento: Corrección de Titular de Contrato.			

Paso	Responsable	Descripción	Referencias
70		Dar de alta, en el sistema, los datos del solicitante y de la cuenta de cobro que se le asociará al contrato. Pasar a la acción 90.	
80	Atención al Cliente	Agregar una cuenta de cobro, con la característica especificada por el cliente para el suministro en cuestión.	
90	Atención al Cliente	Identificar, en la ventana de Corrección del Titular del Contrato, al titular (solicitante) y asociarle la cuenta de contrato (cobro) que corresponda.	
100	Atención al Cliente	Entregar al Cliente el contrato y solicitar que firme en la copia para archivarlo. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Se considera conveniente generar una O/T de inspección de Carga para actualizar la potencia del contrato.	

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

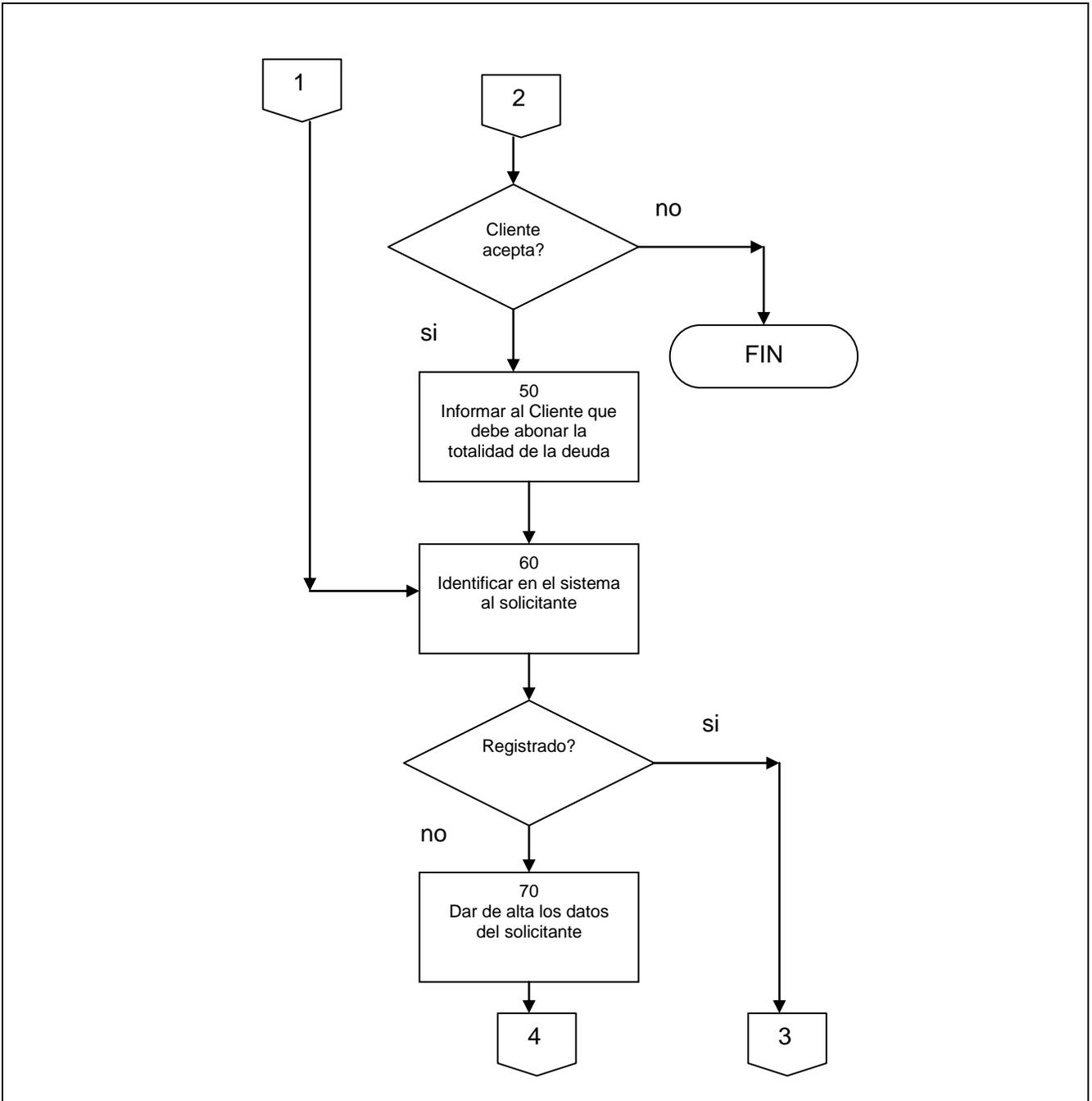
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140b	INTERNO GC/ADC/28/2012
	Instrucción de Procedimiento: Corrección de Titular de Contrato.		4

3. FLUJOGRAMA



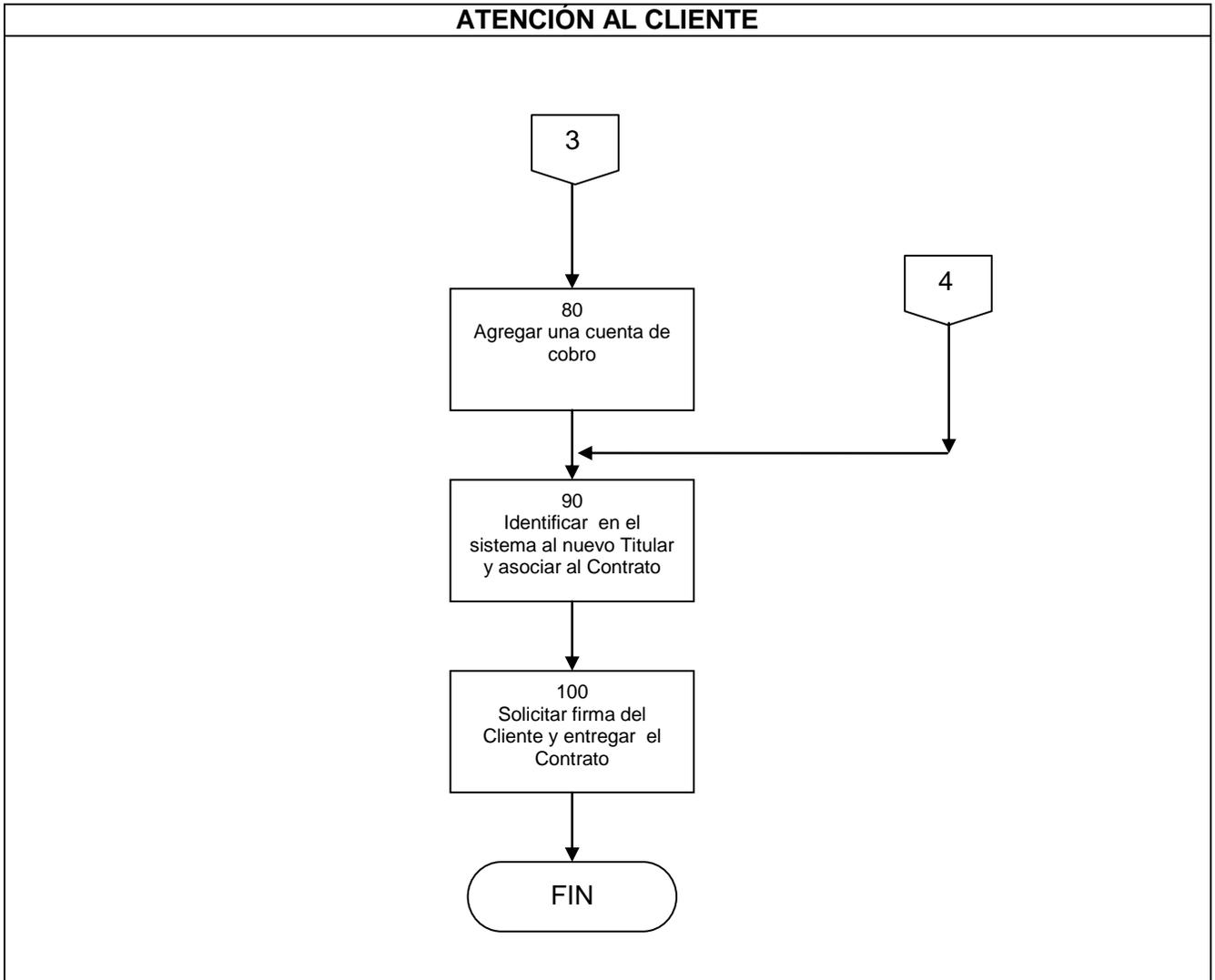
ATENCIÓN AL CLIENTE		
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140b	INTERNO GC/ADC/28/2012
	Instrucción de Procedimiento: Corrección de Titular de Contrato.		5



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

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0140b	INTERNO GC/ADC/28/2012
	Instrucción de Procedimiento: Corrección de Titular de Contrato.		6



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