

|                 |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>1 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1. 1. a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para realizar la contratación del servicio de Energía Eléctrica.

El contrato se puede referir a un suministro existente en el sistema con contrato en estado de baja (reposición), o a un nuevo suministro.

Para los nuevos suministros con carga superior a 40 kW, la contratación se realiza una vez que se haya cerrado el expediente de Consulta Previa.

Los contratos de nuevos suministros, se pueden realizar sin inspección previa con factibilidad de servicio, dependiendo del cumplimiento las siguientes condiciones:

- Potencia solicitada inferior a 40 kW.
- Cuenta Corriente Catastral del inmueble, correcta.

Cuando la solicitud de energía no tiene asignada formalmente una Cuenta Corriente Catastral se debe generar previamente un expediente de Adjudicación de Catastro.

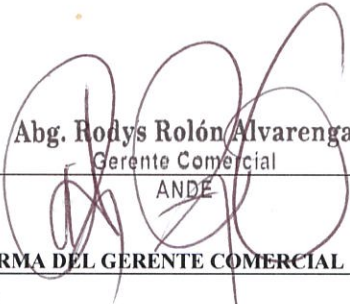
### 1.b Responsabilidades

- **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.
  - Recibir del Cliente solicitud del servicio de energía eléctrica.
  - Ingresar los datos de las entidades relacionadas al contrato: Inmueble, suministro, cliente, cuenta de cobro.
  - Ingresar los datos del nuevo contrato al sistema.
  - Imprimir el contrato y solicitar la firma al cliente.
  - Apertura de expedientes (adjudicación de catastro, consulta previa) de acuerdo al caso.
- **Cobranzas:** Departamento de Cobranzas dependiente de la Gerencia Comercial.
  - Gestionar la codificación de las cuentas de cobros: para débitos automáticos y especiales.

### 1.c Referencias

#### Documentos

- Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE).
- Carta Compromiso.
- Resolución P/N° 46586.

|                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <br><b>ELABORADO POR GC/ADC</b><br>Ing. Carlos María Vera<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><br>Ing. Hugo Rolón F.<br>Div. de Gestión Comercial<br>Jefatura - GC/IGC | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br>FECHA: JUNIO 2022 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

|                 |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>2 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

Procedimientos:

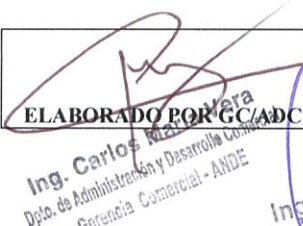
- Procedimiento de Actualización de Orden de Trabajo PO0090.
- Procedimiento Mantenimiento de Medidores PO0030.
- Procedimiento de Consulta Previa PA0380CP.
- Procedimiento de Seguimiento de Expediente PA0380SE.
- Procedimiento para Agrupación o desagrupación cuentas especiales PR430.
- Procedimiento Alta de Contrato de Inmuebles Horizontales PA0000.
- Procedimiento para Tratamiento de Suministros Industriales PA600.
- Procedimiento Tratamiento de Reconsideraciones para el ingreso a la Tarifa Social PA0530.

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

|                             |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>3 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

## 2. OPERATIVA

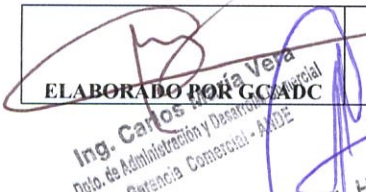
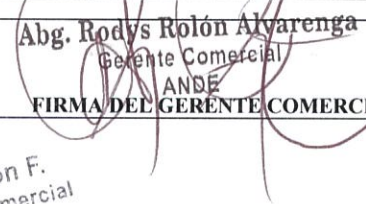
| Nº Paso | Responsable | Descripción | Referencias |
|---------|-------------|-------------|-------------|
|---------|-------------|-------------|-------------|

|                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                              |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <br><b>ELABORADO POR GC/ADC</b><br>Ing. Carlos Ruiz<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>FECHA: JUNIO 2022 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

Ing. Hugo Rolón F.  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - GC/GC

|                             |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>4 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

| Nº Paso | Responsable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Referencias            |
|---------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 10      | Atención al Cliente | <p>Verificar si el cliente presenta documentación requerida para realizar el Alta de Contrato.</p> <p>a) No presenta la documentación, <b>pasar a la acción 20.</b></p> <p>b) Presenta la documentación, <b>pasar a la acción 30.</b></p> <p><b>Nota:</b><br/>         Los requisitos son los siguientes;<br/>         - Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE) debidamente completados y firmados por el propietario del inmueble y por el electricista responsable de la categoría correspondiente de acuerdo a la potencia solicitada.<br/>         - Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los Representantes Legales s/ Estatuto.<br/>         - Fotocopia del carnet del electricista responsable.<br/>         - Fotocopia del Título de Propiedad o en la imposibilidad de presentar el título de propiedad, será admisible en forma suplementaria, la Carta Compromiso y fotocopia de cualquiera de los siguientes instrumentos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de arrendamiento o alquiler; Contrato de uso, habitación o usufructo, con autorización escrita del propietario.</li> <li>• Sentencia declaratoria de herederos o Declaración jurada con certificación de firma por escribanía, para los casos de titulares de inmuebles que hayan fallecido.</li> <li>• Contrato privado de compra-venta, con certificación de firmas por escribanía.</li> <li>• Comprobante de compra-venta expedido por firmas del ramo de negocios inmobiliarios (contrato de compra-venta, boleta de compra-venta, etc.).</li> <li>• En caso de inmuebles pertenecientes a los diferentes Organismos del Estado, se deberá contar con la autorización de los responsables del ente solicitante (presidente, ministro, director administrativo, director financiero, etc.).</li> </ul> <p>- Para los casos de Personas Jurídicas (SA, S R L, Asociaciones, Cooperativas, Juntas de Saneamientos, etc.), adjuntar fotocopia de los Estatutos Sociales (Constitución de Sociedad o Asociación), Acta de Asamblea de distribución de cargos o de designación (vigente) u otorgamiento de Poder para representación legal de la sociedad y sello de la sociedad.<br/>         - El cliente debe aportar las coordenadas UTM para facilitar la ubicación del inmueble.</p> | Resolución P/Nº 46586. |

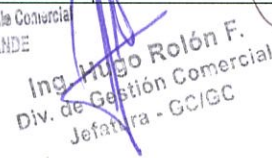
|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                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

Ing. Hugo Rolón F.  
 Div. de Gestión Comercial  
 Jefatura - GC/IGC

|                 |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>5 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

| Nº Paso | Responsable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Referencias      |
|---------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 20      | Atención al Cliente | Cancelar la operación, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |
| 30      | Atención al Cliente | <p>Verificar los datos de la solicitud:</p> <p>a) Solicitud que no tiene asignada formalmente una Cuenta Corriente Catastral, <b>PASAR A LA ACCIÓN 40.</b></p> <p>b) Solicitud con carga superior a 40 kW, <b>PASAR A LA ACCIÓN 50.</b></p> <p>c) Solicitud con carga inferior a 40 kW, <b>PASAR A LA ACCIÓN 60.</b></p> <p>d) Solicitud de alta para propiedad horizontal, <b>SEGUIR PROCEDIMIENTO PA0000.</b></p> <p>e) Solicitud para suministros de Asentamiento o Territorio Social, <b>SEGUIR PROCEDIMIENTO PA0530.</b></p> <p>f) Expedientes de Adjudicación de Catastro y/o Consulta Previa, en estado cierre de expediente, <b>PASAR A LA ACCIÓN 60.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Las solicitudes pueden ser presentadas por el cliente en forma presencial o vía electrónica a través de la página web Institucional <a href="http://www.ande.gov.py">www.ande.gov.py</a>.</p> <p>Para suministros industriales, además de la documentación requerida se debe adjuntar una constancia de suministro industrial expedida por el MIC.</p> <p>Para suministros de Organismos Oficiales el pedido tanto para agrupación como para desagrupación a cuentas especiales debe ser solicitado, por el cliente, por nota la cual debe estar firmada por el representante del ente solicitante (presidente, ministro, director administrativo, director financiero, etc.).</p> | PA0000<br>PA0530 |
| 40      | Atención al Cliente | Abrir un expediente de adjudicación de catastro. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PA0380SE         |
| 50      | Atención al Cliente | Abrir un expediente de Consulta Previa. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | PA0380CP         |

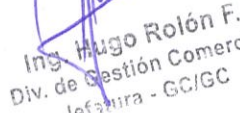
|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |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

  
**Ing. Hugo Rolón F.**  
 Div. de Gestión Comercial  
 Jefatura - GC/GC

|                             |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>6 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

| Nº Paso | Responsable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Referencias |
|---------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 60      | Atención al Cliente | <p>Verificar que la firma del electricista corresponda con la fotocopia del carnet y que el mismo sea de la categoría correspondiente según la potencia de contrato solicitada.</p> <p>Para suministros en MT necesariamente debe ser Electricista matriculado con categoría A, independientemente de la potencia de contrato solicitada.</p>                                                                                                                              |             |
| 70      | Atención al Cliente | <p>Verificar que la solicitud se trata de un nuevo suministro:</p> <p>a) Si se trata de nuevo suministro, <b>pasar a la acción 80.</b></p> <p>b) Si se trata de una solicitud de conexión a un suministro en baja (reposición), <b>pasar a la acción 110.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para suministros que hayan permanecido de baja más de 12 meses, la SAEE debe estar firmada por el electricista para validar que el sitio para el medidor esté en condiciones.</p> |             |
| 80      | Atención al Cliente | <p>Verificar que los datos del inmueble no estén ingresados:</p> <p>a) Si la entidad inmueble no está ingresada, <b>pasar a la acción 90.</b></p> <p>b) Si la entidad inmueble, está ingresada, <b>pasar a la acción 100.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                          |             |
| 90      | Atención al Cliente | <p>Dar de alta la entidad <i>Inmueble</i>.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>En caso que en el sistema, no exista la calle o la manzana, se deberá crear.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PM0010      |
| 100     | Atención al Cliente | Dar de alta en el sistema los datos de la entidad <i>Suministro</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |

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

  
**Ing. Hugo Rolón F.**  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - GC/IGC

|                             |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>7 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

| Nº Paso | Responsable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Referencias |
|---------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 110     | Atención al Cliente | Consultar en el sistema si el solicitante existe como Cliente.<br>a) Si no existe, <b>pasar a la acción 120.</b><br>b) Si existe, <b>pasar a la acción 130.</b><br><b>Nota:</b><br>Cuando se trata de un cliente de Organismos Oficiales con la documentación requerida (nota firmada por los responsables del ente), atención al cliente realiza el alta el contrato y luego envía una copia de los antecedentes de la solicitud a Sección Cobros de Cuentas Oficiales y M.T. (GC/DCO4) del Departamento de Cobranzas, a través de un memorándum.                                                          |             |
| 120     | Atención al Cliente | Realizar el alta de Cliente. <b>Passar a la acción 140.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |
| 130     | Atención al Cliente | Consultar en el sistema si existe la cuenta de cobro (forma y características de pago) a la cual el cliente desea se le facture:<br>a) Si no existe, <b>pasar a la acción 140.</b><br>b) Si existe, <b>pasar a la acción 150.</b><br><b>Nota:</b><br>En caso de solicitud de cuenta de cobro "especial", por ser oficial o agrupada, para el contrato se debe ingresar una cuenta normal (en atención al cliente) y luego remitir los antecedentes de la solicitud a la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y M.T. (GC/DCO4) del Departamento de Cobranzas para su modificación, a través de un memorándum. |             |
| 140     | Atención al Cliente | Realizar el alta/modificación de cuenta de cobro.<br><b>Nota:</b><br>En caso de solicitud de cuenta de cobro "especial", por ser oficial o agrupada, para el contrato se debe ingresar una cuenta normal (en atención al cliente) y luego remitir los antecedentes de la solicitud a la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y M.T. (GC/DCO4) del Departamento de Cobranzas para su modificación, a través de un memorándum.                                                                                                                                                                                 |             |

|                                                                                                                                            |                                                                                                      |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>ELABORADO POR GC/ADC</b><br>Ing. Carlos Martín Izquierdo<br>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial<br>Gerencia Comercial - ANDE | <b>Abg. Rolón Rolón Alvaranga</b><br>Gerente Comercial<br>ANDE<br><b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b> | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br>FECHA: JUNIO 2022 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

Ing. Hugo Rolón F.  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - GC/IGC

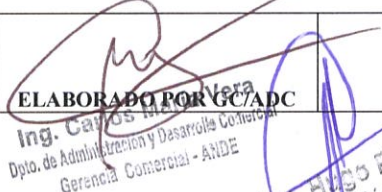
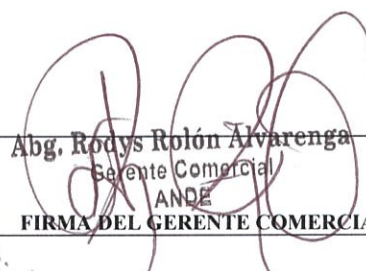
|                             |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>8 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

| Nº Paso | Responsable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Referencias |
|---------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 150     | Atención al Cliente | <p>Ingresar a la ventana de alta de contrato del OPEN SGC los datos del suministro, cliente y cuenta de cobro y verificar si existe deuda anterior del suministro, AP:</p> <p>a) Si existe, <b>pasar a la acción 160.</b></p> <p>b) Si no existe, <b>pasar a la acción 170.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>En caso de solicitud de cuenta de cobro “especial”, por ser oficial o agrupada, para el contrato se debe ingresar una cuenta normal (en atención al cliente) y luego remitir los antecedentes de la solicitud a la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y M.T. (GC/DCO4) del Departamento de Cobranzas para su modificación, a través de un memorándum.</p> |             |
| 160     | Atención al Cliente | <p>Informar al cliente el monto y conceptos de la deuda.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>La deuda debe ser abonada para realizar la reposición, pudiendo abonar al contado o realizar un acuerdo a plazos.</p> <p>La deuda de AP puede ser incluida en la primera factura de consumo, o también puede incluirse en un acuerdo a plazos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |
| 170     | Atención al Cliente | Ingresar los datos del contrato en la ventana de Alta de Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
| 180     | Atención al Cliente | <p>Ingresar en la carpeta de Datos de Cobro en la ventana de Alta de Contrato y seleccionar calculo manual o automático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculo manual: cuando por lo menos uno de los dos conceptos está exonerado o no coincide con el cálculo del sistema.</li> </ul> <p><b>Nota:</b></p> <p>En caso de cálculo manual se ingresan lo valores correspondientes y si está exonerado se ingresa el valor 0 (cero).</p>                                                                                                                                                                                                                 |             |

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

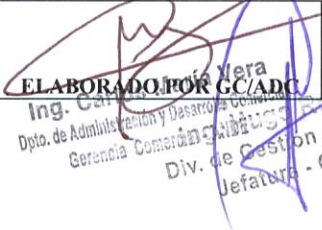
|                             |                                                           |                  |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>9 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                             |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                             |

| Nº Paso | Responsable         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Referencias      |
|---------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 190     | Atención al Cliente | Informar al Cliente sobre la forma de pago de los derechos de conexión y garantía: <i>al contado</i> .<br><br><b>Nota:</b><br>El cliente debe abonar para que se pueda conectar el medidor.                                                                                                                                            |                  |
| 200     | Atención al Cliente | Confirmar los datos ingresados.<br><br><b>Nota:</b><br>Al confirmar los datos del alta del contrato se generan automáticamente las órdenes de servicio de colocación del medidor y conexión del suministro. Ver procedimiento de actualización de O/S y Mantenimiento de medidores.                                                    | PO0090<br>PO0030 |
| 210     | Atención al Cliente | Entregar la factura al cliente para el pago correspondiente en cualquier boca de cobro interna o externa.                                                                                                                                                                                                                              |                  |
| 220     | Atención al Cliente | Solicitar firma del cliente, o autorizado en el Contrato.<br><br><b>Nota:</b><br>Cuando el cliente no esté presente, la firma en la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica por el titular del contrato es suficiente, siendo necesaria la firma del autorizado en el contrato impreso al momento de dar de alta el contrato. |                  |
| 230     | Atención al Cliente | Verificar si la solicitud corresponde a un contrato de un cliente oficial o cuenta especial:<br>a) Es cuenta de cobro normal, <b>pasar a la acción 240</b> .<br>b) Es para cuenta de cobro débito automático, <b>pasar a la acción 250</b> .<br>c) Es para una cuenta de cobro especial, <b>pasar a la acción 260</b> .                |                  |
| 240     | Atención al Cliente | Entregar al Cliente la copia del Contrato y archivar una copia junto con la documentación entregada por el Cliente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                      |                  |

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

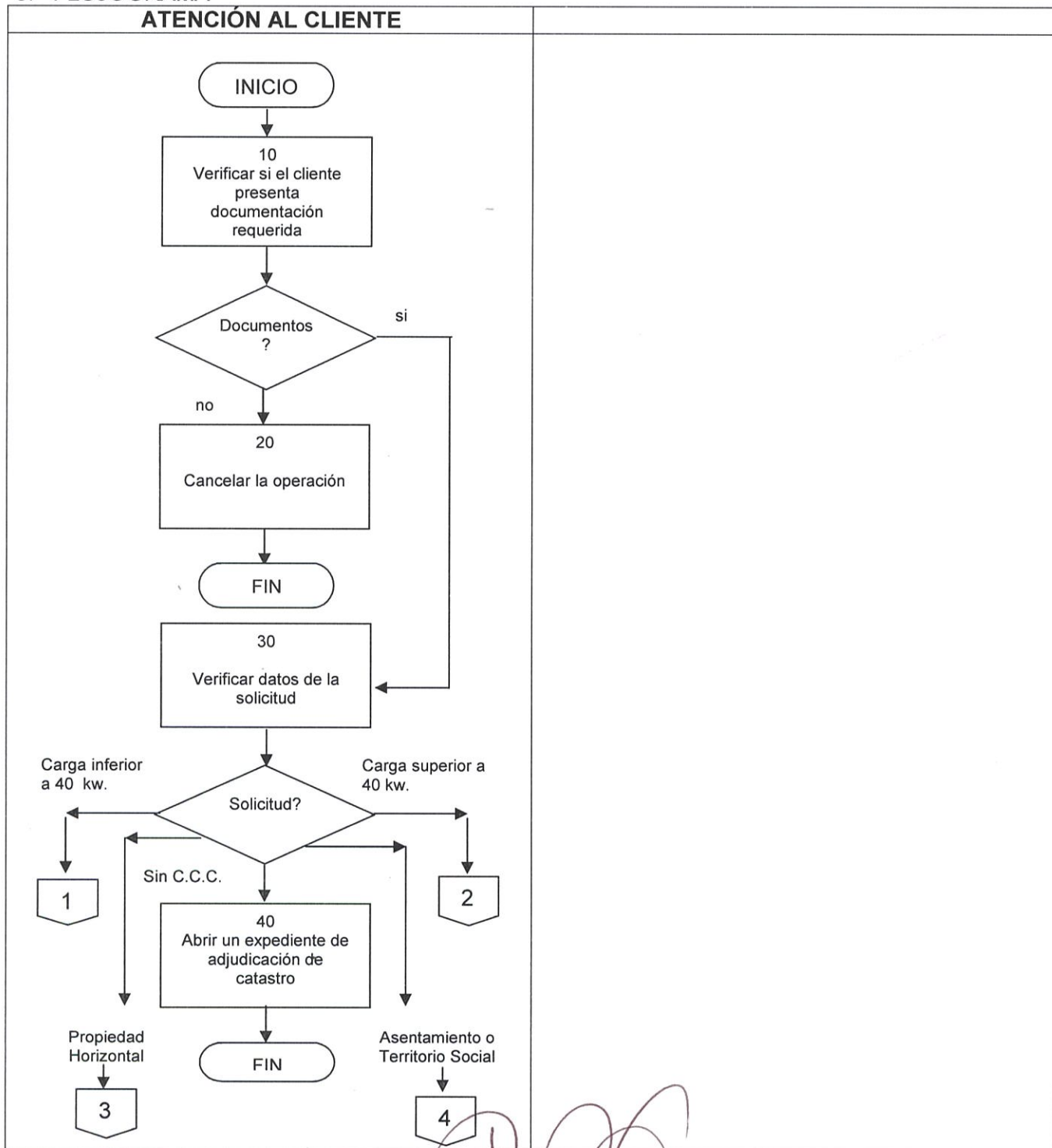
|                     |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANDE</b><br><br> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b><br><br><b>Módulo:</b> Atención al Cliente<br><br><b>Código</b><br>PA0350<br><br><b>Instrucción de Procedimiento:</b> Contratación de Suministro. | <b>Actualización:</b> 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>10 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

| Nº Paso | Responsable                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Referencias |
|---------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 250     | Atención al Cliente<br><br>Dpto. de Cobranzas. | El cliente que desee el tipo de cuenta debito automático deberá gestionar el servicio con el Banco directamente (tanto para nueva conexión, como reposición). El alta de contrato o reposición se debe realizar como tipo de cuenta normal, y luego el Departamento de Cobranzas, Sección Control de Cobranzas GC/DCO1 modifica a tipo de cuenta "Débito Automático" una vez comunicado por el Banco. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
| 260     | Atención al Cliente                            | Informar y remitir a la Sección Cobros de Cuentas Oficiales y M.T. (GC/DCO4) del Departamento de Cobranzas, mediante Memorándum los antecedentes de la solicitud de contrato de cliente oficial o de cuenta agrupada junto con documentación correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |
| 270     | Dpto. Cobranzas                                | Verificar la documentación y si corresponde, modificar el contrato para que pase a cuenta de cobro especial. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b><br><br><b>Nota:</b><br>- Utilizar la opción "Cambio de la cuenta del Contrato"; cuando el titular de contrato está correctamente ingresado en el sistema. Ver PA0110: Procedimiento de Cambio de Cuenta de Cobro.<br>- Utilizar la opción "Corrección de Titular de contrato" cuando el titular de contrato no es que corresponde. Ver PA140b: Corrección de Titular de Contrato.<br>- "Editar la cuenta de cobro" para corregir el tipo de cuenta (pasarlo a agrupado) y el titular de pago (para que sea el oficial); en casos de solicitudes de clientes oficiales en terrenos privados. |             |

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                              |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <br><b>Ing. Carlos Yera</b><br>Dpto. de Administración y Desarrollo Gerencial<br>Gerencia Comercial - Sección F.<br>Div. de Gestión Comercial<br>Jefatura - GC/IGC | <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: JUNIO 2022 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|

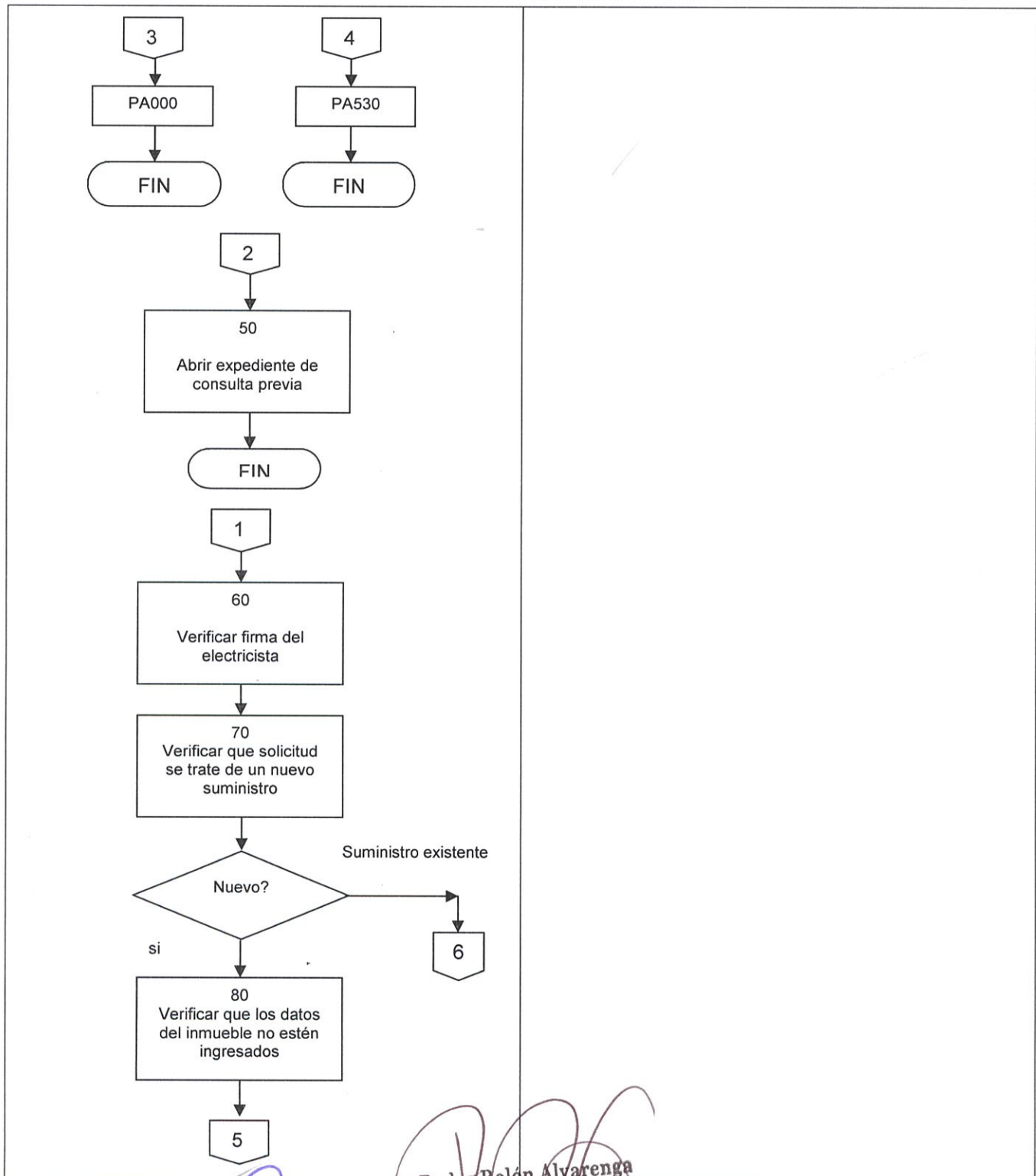
|                 |                                                           |                  |                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>11 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                              |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                              |

### 3. FLUJOGRAMA



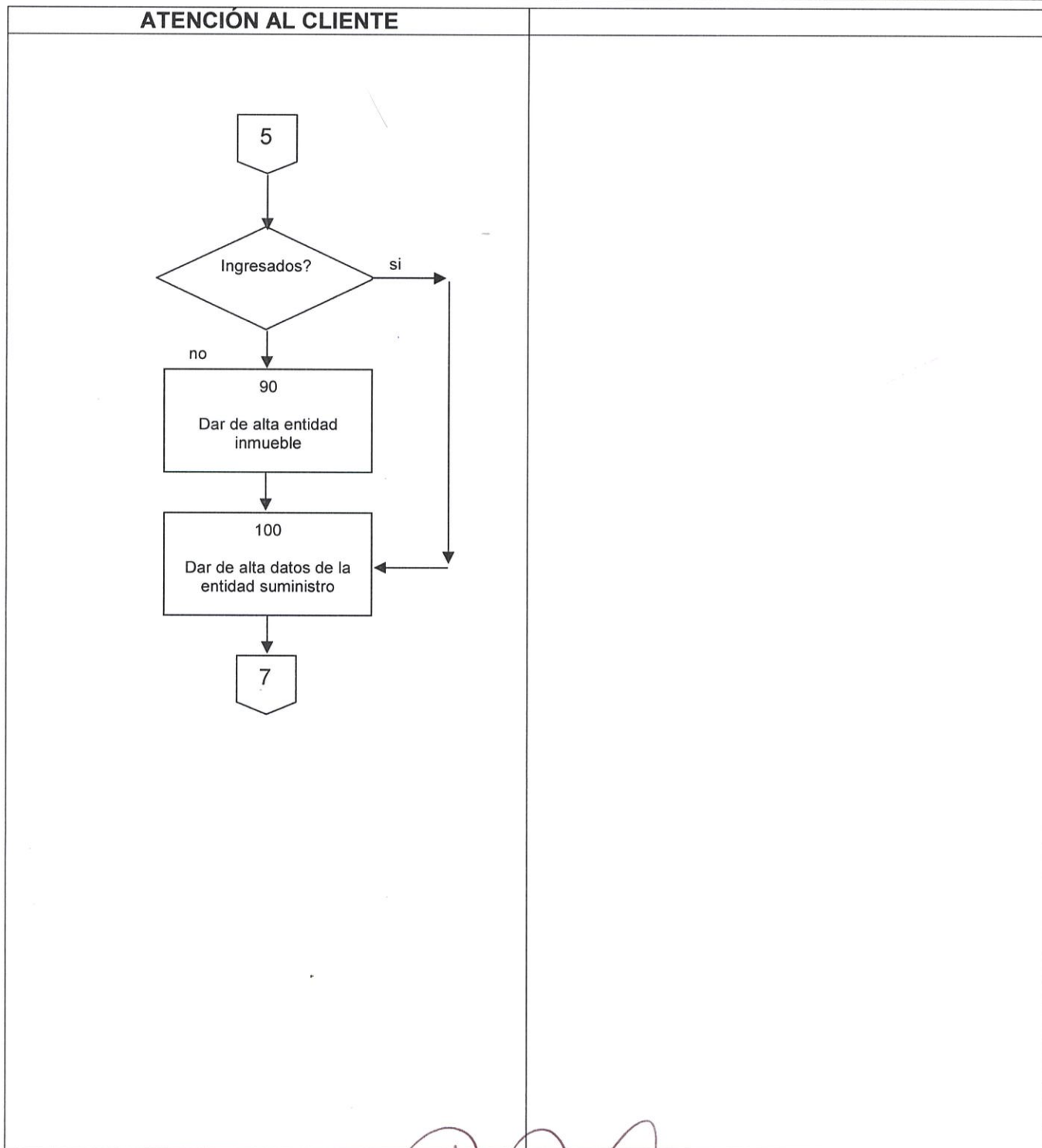
|                                                                                                                              |                                                                                                      |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------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

|                 |                                                           |                  |                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>12 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                              |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                              |



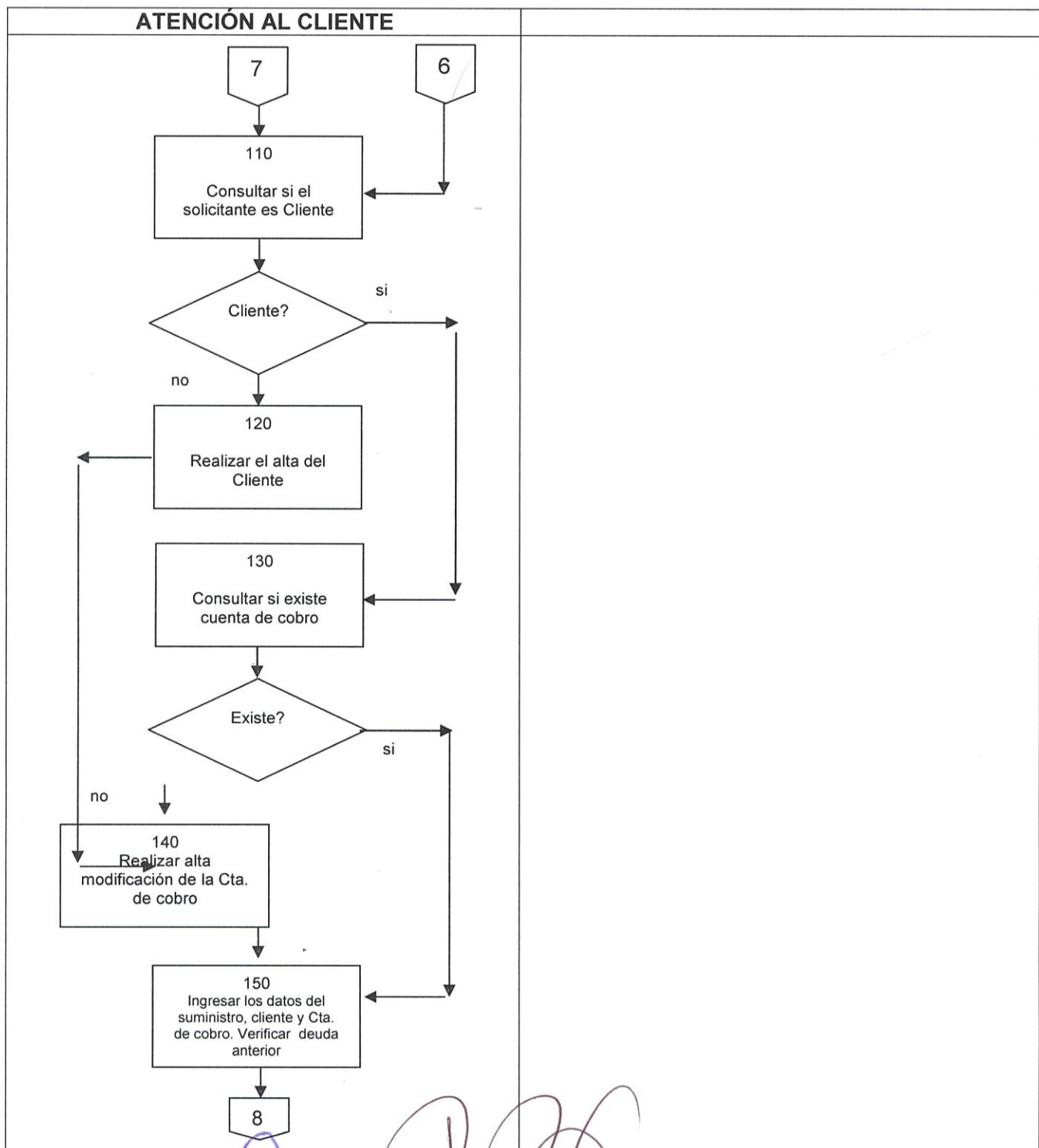
|                                                                                                                                         |                                                                                                      |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>ELABORADO POR:</b> <i>[Firma]</i><br><b>Ing. Carlos Vera</b><br>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial<br>Gerencia Comercial | <b>Abg. Rodys Rolón Alyarenga</b><br>Gerente Comercial<br>ANDE<br><b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b> | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br><br><b>FECHA:</b> JUNIO 2022 |
|                                                                                                                                         |                                                                                                      |                                                             |

|                             |                                                           |                  |                                                                              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> <div></div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>13 |
|                             | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                              |
|                             | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                              |



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

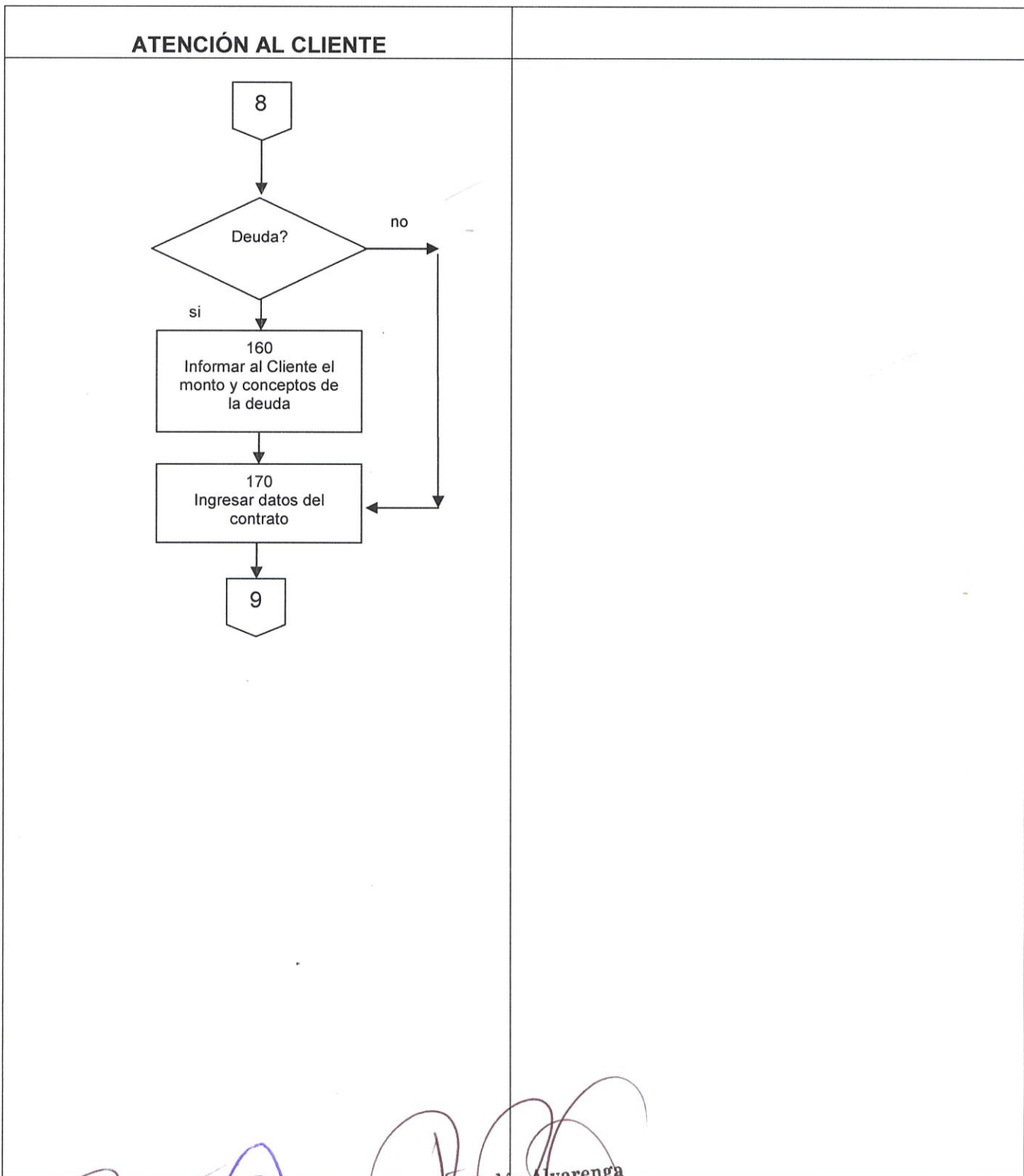
|                     |                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANDE</b><br><br> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b><br><b>Módulo:</b> Atención al Cliente<br><b>Código:</b> PA0350<br><b>Instrucción de Procedimiento:</b> Contratación de Suministro. | <b>Actualización:</b> 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>14 |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                       |                                                                                                      |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>ELABORADO POR GC/ADC</b><br>Ing. <i>[Firma]</i><br>Dpto. de Administración y Finanzas<br>Gerencia Comercial - ANDE | <b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b><br><b>Ang. Rodys Rolón Alvarenga</b><br>Gerente Comercial<br>ANDE | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br>FECHA: JUNIO 2022 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

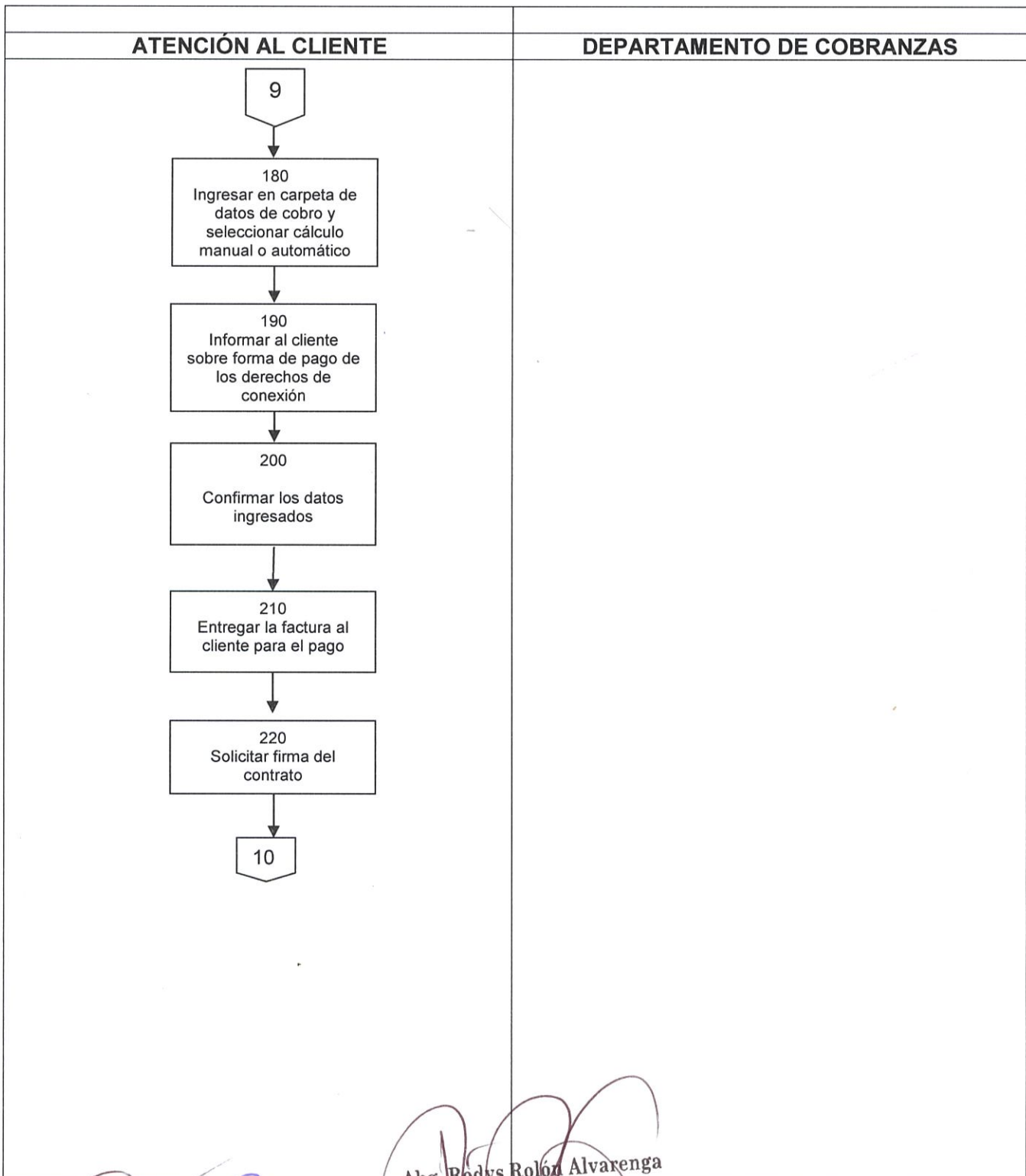
**Ing. Hugo Rolón F.**  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - CCIGC

|                 |                                                           |                  |                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>15 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                              |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                              |



|                                                                                                                     |                                                                                                 |                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>ELABORADO POR GC/ADC</b><br>Ing. María Vera<br>Dpto. de Administración y Desarrollo<br>Gerencia Comercial - ANDE | <b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b><br>Abg. Rodolfo Rolón Alvarenga<br>Gerente Comercial<br>ANDE | <b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b><br>FECHA: JUNIO 2022 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

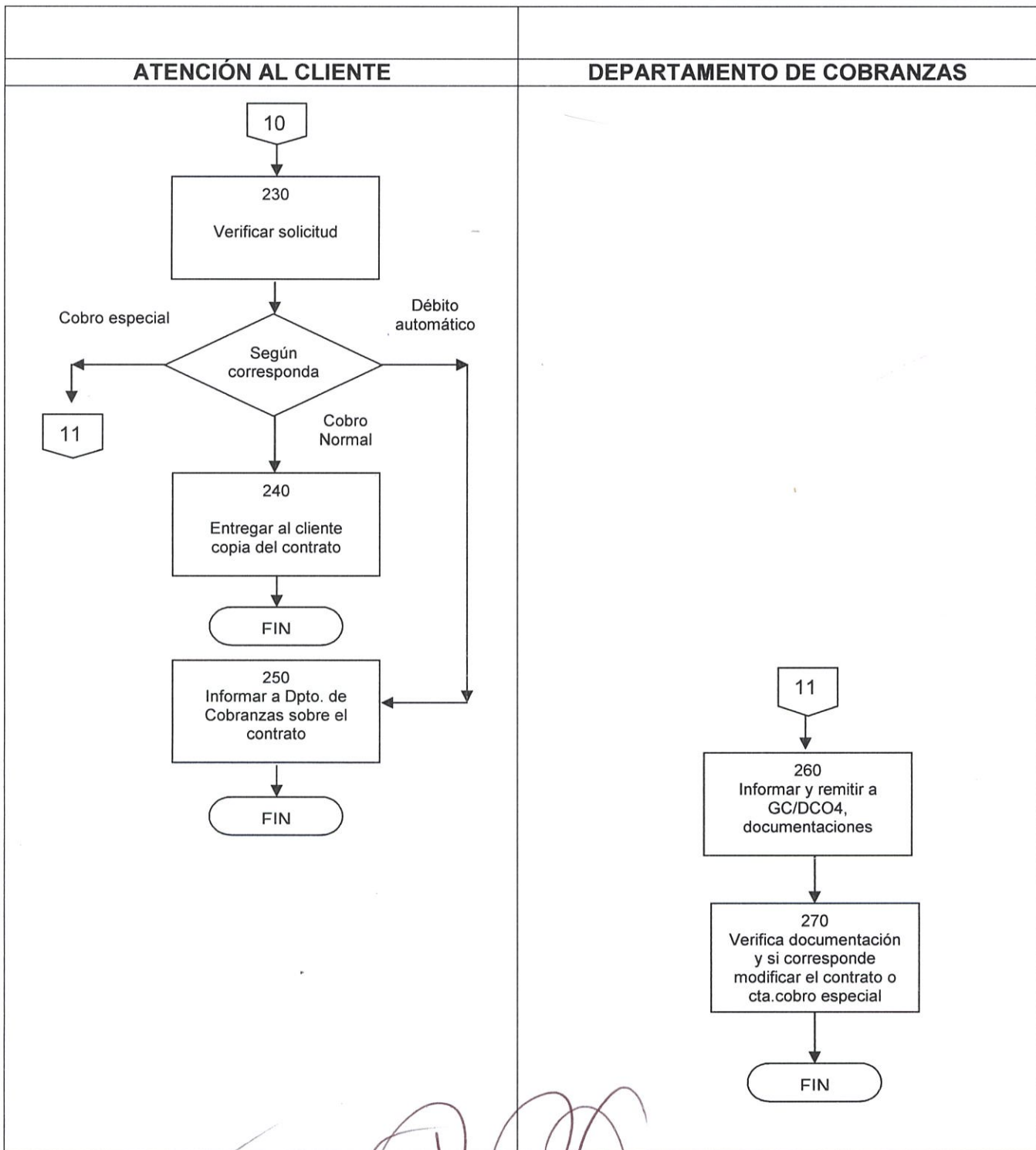
|                 |                                                           |                  |                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>16 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                              |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                              |



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

Ing. Hugo Rolón F.  
 Div. de Gestión Comercial  
 Jefatura - GC/ADC

|                 |                                                           |                  |                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ANDE</div> | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC             |                  | Actualización: 05<br>GC/ADC<br>INTERNO GC/ADC/5098/2022<br>ID 19551079<br>17 |
|                 | Módulo: Atención al Cliente                               | Código<br>PA0350 |                                                                              |
|                 | Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro. |                  |                                                                              |



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

Ing. Hugo Rolón F.  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - GC/IGC