

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	1
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, o a un nuevo suministro.

Para los nuevos suministros con carga superior a 30 kW, la contratación se realiza una vez que se haya cerrado el expediente con relación a la solicitud y el Cliente haya sido notificado por ANDE sobre la factibilidad del servicio.

Los contratos de nuevos suministros, se pueden realizar sin inspección previa para dar la factibilidad de servicio, dependiendo de las siguientes condiciones:

- Potencia solicitada inferior a 30 kW.
- CCC asignada

Cuando la solicitud de energía no tiene asignada formalmente una Cuenta Corriente Catastral se debe abrir un expediente de Adjudicación de Catastro para que se realice la inspección y se asigne una Cta.Cte.Ctral. para ingresar al inmueble y al suministro.

2. 1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia 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, de acuerdo al caso.
- **Dpto. Cobranzas**
 - Gestionar la codificación de las cuentas de cobros: para débitos automáticos y especiales

3. 1.c Referencias

Documentos

- Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE)
- 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 PA0350	2
	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

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 PA0350	3
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Verificar si el cliente presenta documentación requeridas para realizar el Alta de Contrato. a) No presenta la documentación, pasar a la acción 11. b) Presenta la documentación, pasar a la acción 12.	(SAEE, fotocopia del título de propiedad autenticado y fotocopia de la cédula de identidad)
11	Atención al Cliente	Cancelar la operación, FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
12	Atención al Cliente	Verificar los datos de la solicitud: a) Solicitud que no tiene asignada formalmente una Cta.Cte.Ctral. pasar a la acción 13. b) Solicitud con carga superior a 30 kW, pasar a la acción 14. c) Solicitud con carga inferior a 30 kW, pasar a la acción 20. Ver documentación requerida. Nota: - Los contratos oficiales tienen documentaciones adicionales, como ser una Nota Oficial del Ente solicitante. - Cuando el suministro está en estado: Baja por Impago, ver documentación requerida.	SAEE
13	Atención al Cliente	Abrir un expediente de adjudicación de catastro para realizar una inspección y asignarle catastro de ANDE y una vez asignado la CCC y cerrado el expediente se debe realizar el contrato. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	PA0380SE
14	Atención al Cliente	Abrir un expediente de Consulta Previa y realizar el seguimiento de Expediente de Consulta Previa. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	PA0380CP
20		Verificar que la firma del electricista corresponda con la fotocopia del carnet del electricista.	

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 PA0350	4
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
30	Atención al Cliente	<p>Verificar que la solicitud se trata de un nuevo suministro:</p> <p>a) Si se trata de nuevo suministro, pasar a la acción 40.</p> <p>b) Si se trata de una solicitud de conexión a un suministro en baja, pasar a la acción 70.</p> <p>Nota: Cuando se trata de un nuevo suministro, se debe adjuntar a la solicitud de abastecimiento de energía eléctrica una copia autenticada del título de propiedad, constancia original de la municipalidad y/o constancia original de la inmobiliaria.</p>	
40	Atención al Cliente	<p>Verificar que los datos del inmueble no estén ingresados:</p> <p>a) <u>Si</u> la entidad inmueble no esta ingresada, pasar a la acción 50.</p> <p>b) Si la entidad inmueble, esta ingresada, pasar a la acción 60.</p> <p>Nota: Cuando la propiedad cuenta con Servicio de AP los datos del inmueble deberían estar ingresados.</p>	
50	Atención al Cliente	<p>Dar de alta la entidad <i>Inmueble</i>.</p> <p>Nota: En caso que en el sistema, no exista la calle o la manzana, se deberá ingresar según procedimiento de Callejero.</p>	PM0010
60	Atención al Cliente	<p>Dar de alta en el sistema los datos de la entidad <i>Suministro</i></p>	
70	Atención al Cliente	<p>Consultar en el sistema si el solicitante existe como Cliente.</p> <p>a) Si no existe, pasar a la acción 80.</p> <p>b) Si existe, pasar a la acción 90.</p> <p>Nota: Cuando se trata de un cliente oficial con la documentación requerida en forma, en la Agencia Regional se ingresa el contrato al cliente oficial y luego se envían los datos de la solicitud a Grandes Clientes del Dpto. de Cobranzas.</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
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	5
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
80	Atención al Cliente	Realizar el alta de Cliente. Pasar a la acción 100.	
90	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: a) Si no existe, pasar a la acción 100. b) Si existe, pasar a la acción 110. Nota: En caso de solicitud de cuenta de cobro "especial", por ser oficial o agrupada, para el contrato se debe ingresar una cuenta normal y luego remitir la solicitud a la sección Grandes Clientes del Dpto. de Cobranzas para su modificación.	
100	Atención al Cliente	Realizar el alta/modificación de Cuenta de cobro. Nota: En caso de solicitud de cuenta de cobro "especial", por ser oficial o agrupada, para el contrato se debe ingresar una cuenta normal y luego remitir la solicitud a la sección Grandes Clientes del Dpto. de Cobranzas para su modificación.	
110	Atención al Cliente	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: a) Si existe, pasar a la acción 120. b) Si no existe, pasar a la acción 130. Nota: En caso de suministro oficial o de cuenta especial (agrupada) el contrato debe ser ingresado con una cuenta "normal" y luego en Grandes Clientes se modifica la cuenta de cobro.	
120	Atención al Cliente	Informar al cliente el monto y conceptos de la deuda y comunicarle que la misma será incorporada junto con la factura de KPL y Garantía (a excepción de la deuda de AP que se incorpora en la primer factura de energía).	
130	Atención al Cliente	Ingresar los datos del contrato en la ventana de Alta de Contrato.	

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 PA0350	6
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
140	Atención al Cliente	<p>Ingresar en la carpeta de Datos de Cobro en la ventana de Alta de <u>Contrato</u> y seleccionar calculo manual <u>o</u> automático:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calculo manual: es cuando por lo menos uno de los dos conceptos <u>está</u> exonerado o no coincide con el cálculo del sistema. <p>Nota: En caso de cálculo manual se ingresan lo valores correspondientes y si está exonerado se ingresa el valor 0 (cero).</p>	
150	Atención al Cliente	<p>Informar al Cliente sobre la forma de pago de los derechos de conexión y garantía: <i>al contado</i> seleccionando la forma de pago que corresponda.</p>	
160	Atención al Cliente	<p>Confirmar los datos ingresados.</p> <p>Nota: 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.</p>	PO0090 PO0030
170	Atención al Cliente	<p>Colocar el pre-impreso de la factura y entregar al cliente para el pago en Caja.</p>	
190	Atención al Cliente	<p>Solicitar firma del Cliente en el Contrato.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los casos de Contratos de Oficiales la firma del contrato es gestionada por la sección Grandes Clientes del Dpto. de Cobranzas. - 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. 	
200	Atención al Cliente	<p>Verificar si la solicitud corresponde a un contrato de un cliente Oficial o cuenta especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Es cuenta de cobro normal, pasar a la acción 210. b) Es para cuenta de cobro débito automático, pasar a la acción 220. c) Es para una cuenta de cobro especial, pasar a la acción 250. 	

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

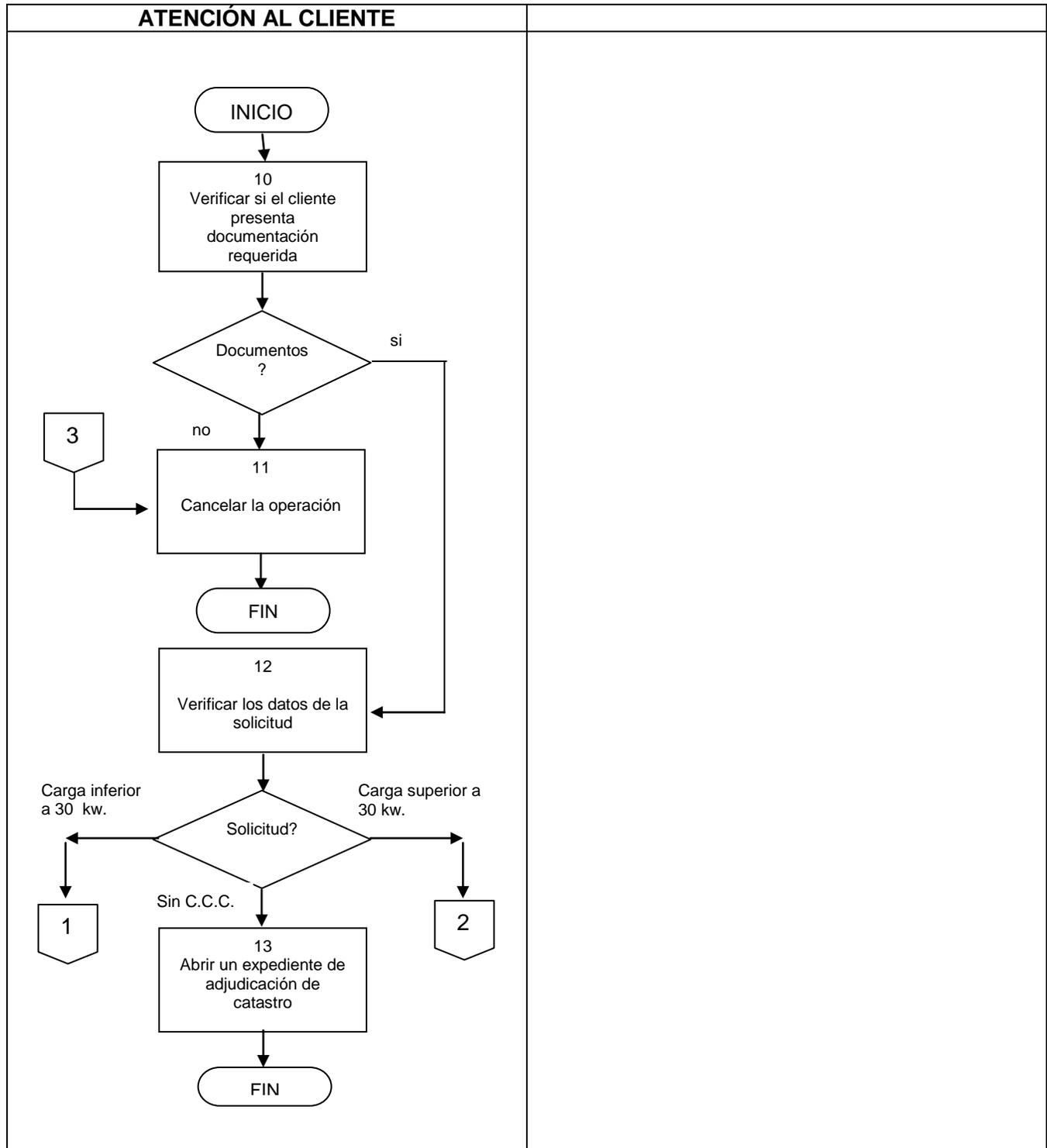
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	7
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
210	Atención al Cliente	Entregar al Cliente la copia del Contrato y archivar una copia junto con la documentación entregada por el Cliente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
220	Atención al Cliente	Informar al Dpto. de Cobranzas del contrato de débito automático y remitir fotocopia de toda la documentación que acredite.	
230	Dpto. Cobranzas	Comprobar la documentación y el ingreso al sistema de los datos: a) Documentación y datos correctos. Archivar la documentación. FIN DEL PROCEDIMIENTO. b) Documentación o datos incorrectos, pasar a la acción 240.	
240	Dpto. Cobranzas	Corregir los datos del contrato, ingresar una incidencia e informar a la Agencia. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Se debe editar la cuenta corrigiendo los datos y si es necesario pasar el tipo de cuenta a "normal".	
250	Atención al Cliente	Informar y remitir a la sección Grandes Clientes del Dpto. de Cobranzas, mediante Memorándum la solicitud de contrato de cliente oficial o de cuenta agrupada junto con documentación en regla.	
260	Dpto. Cobranzas	Verificar la documentación y si corresponde, modificar el contrato para que pase a cuenta de cobro especial. Nota: - 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. - Utilizar la opción "Corrección de Titular de contrato" cuando el titular de contrato no es que corresponde. Ver PA140b: Corrección de Titular de Contrato. - "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.	

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

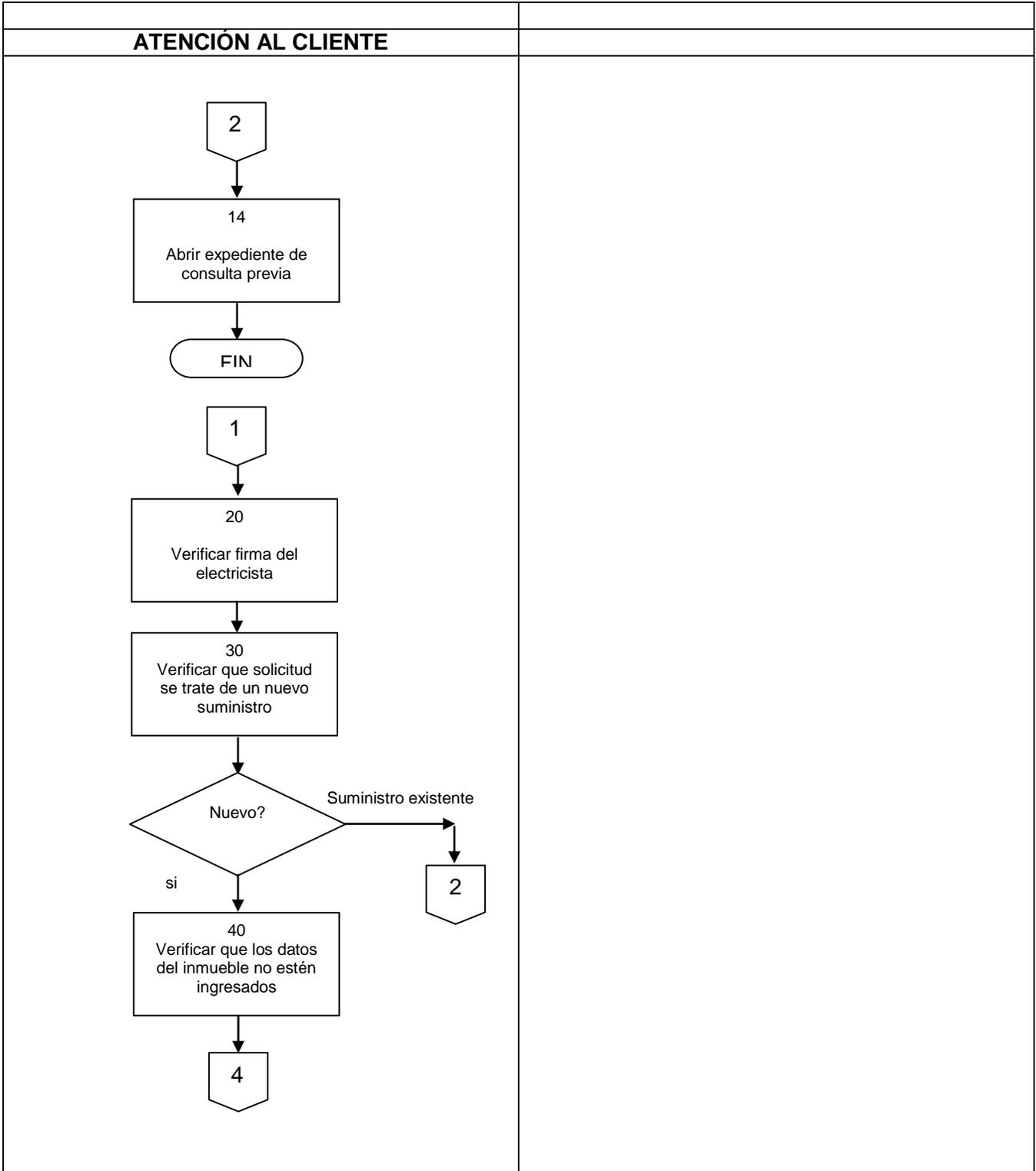
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	8
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

3. FLUJOGRAMA



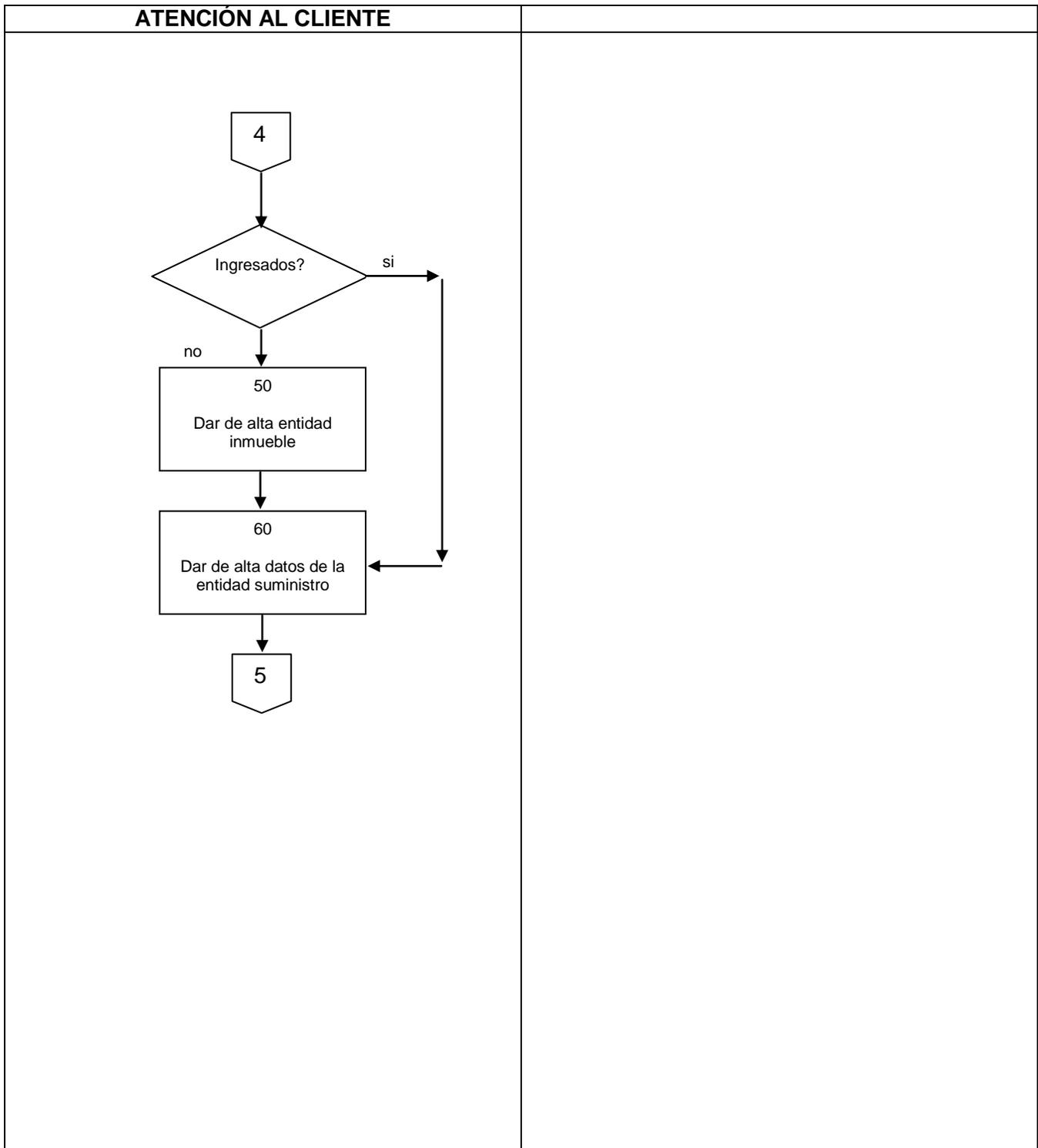
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	9
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			



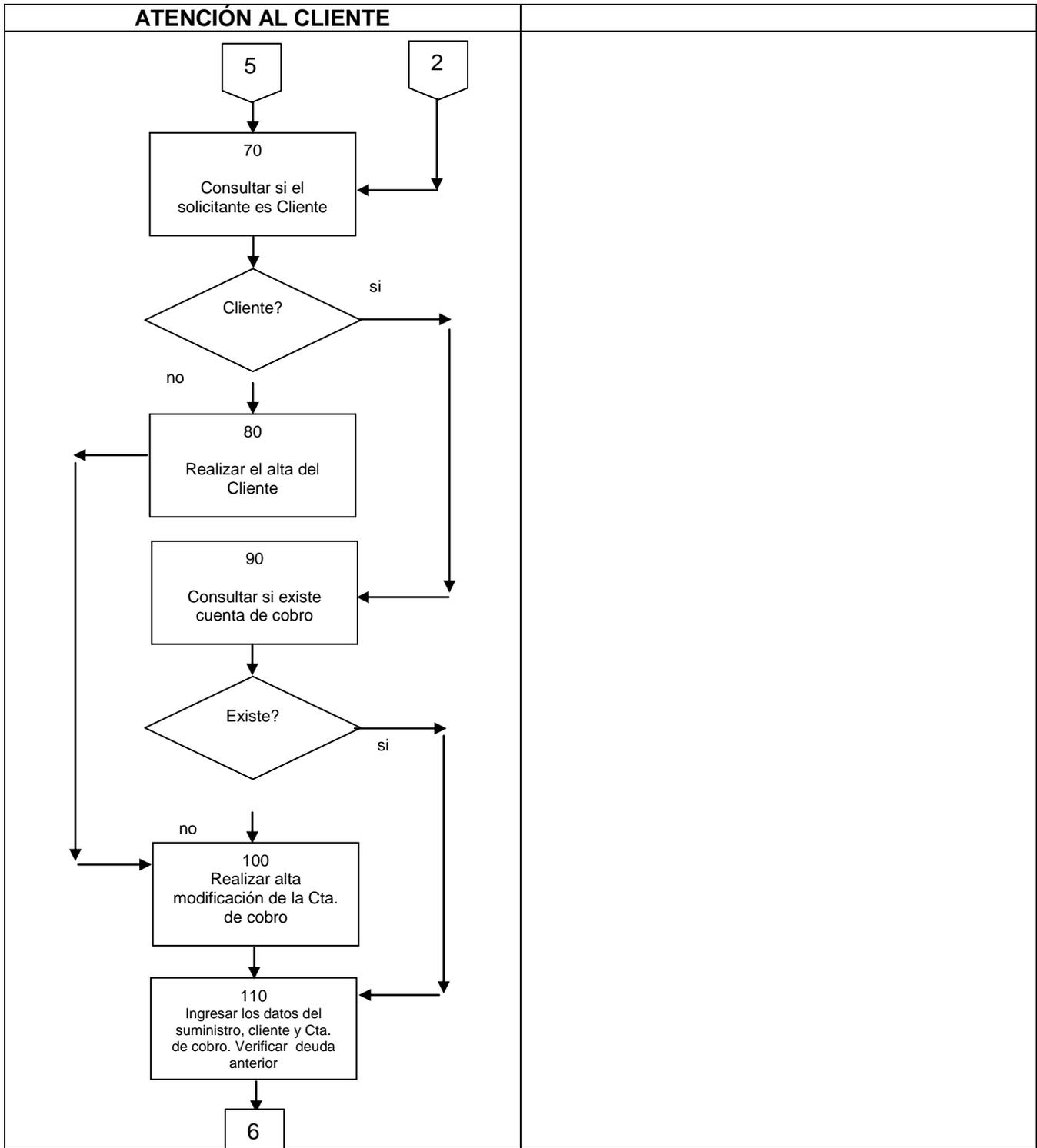
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	10
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			



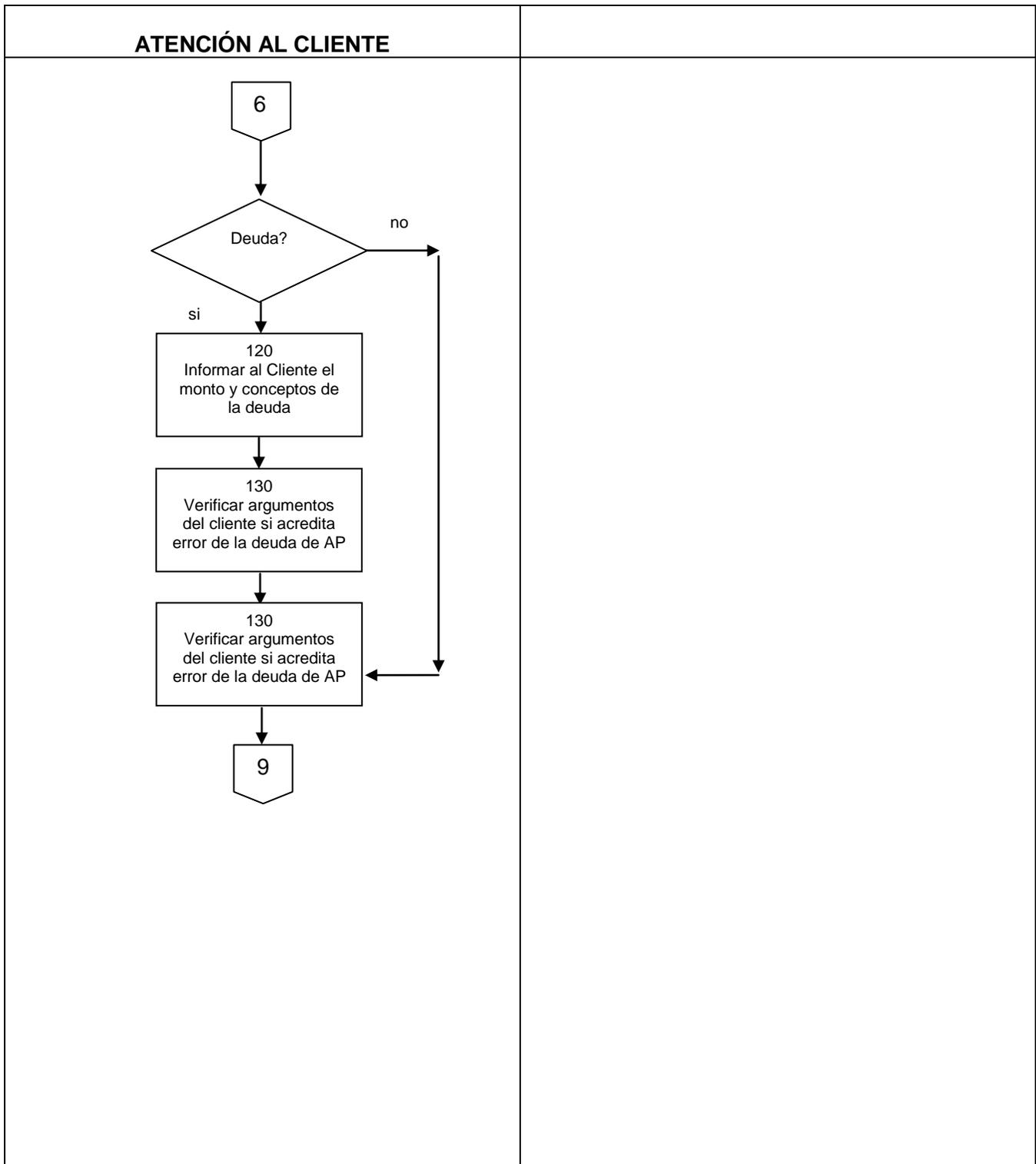
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	11
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			



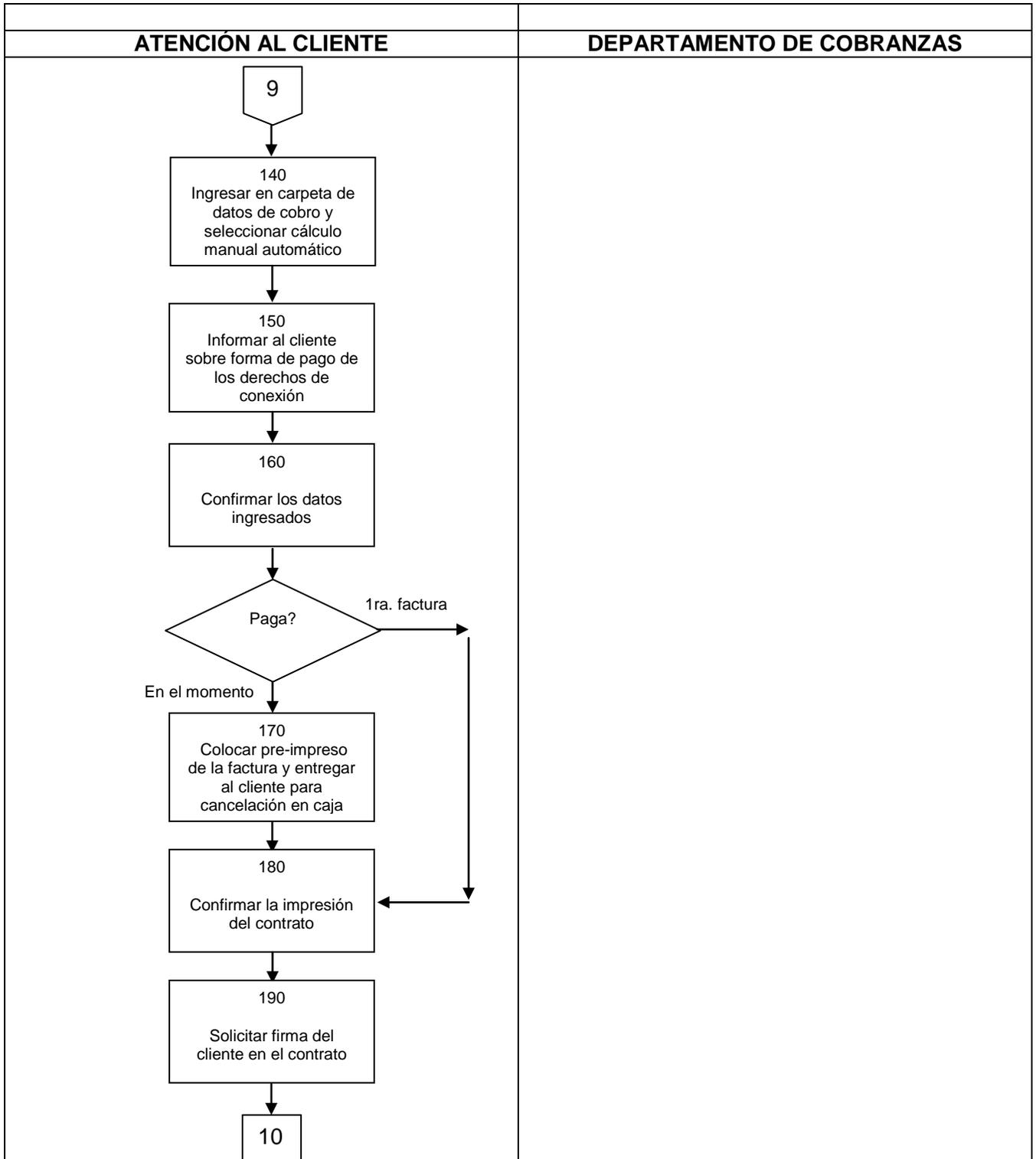
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	12
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			



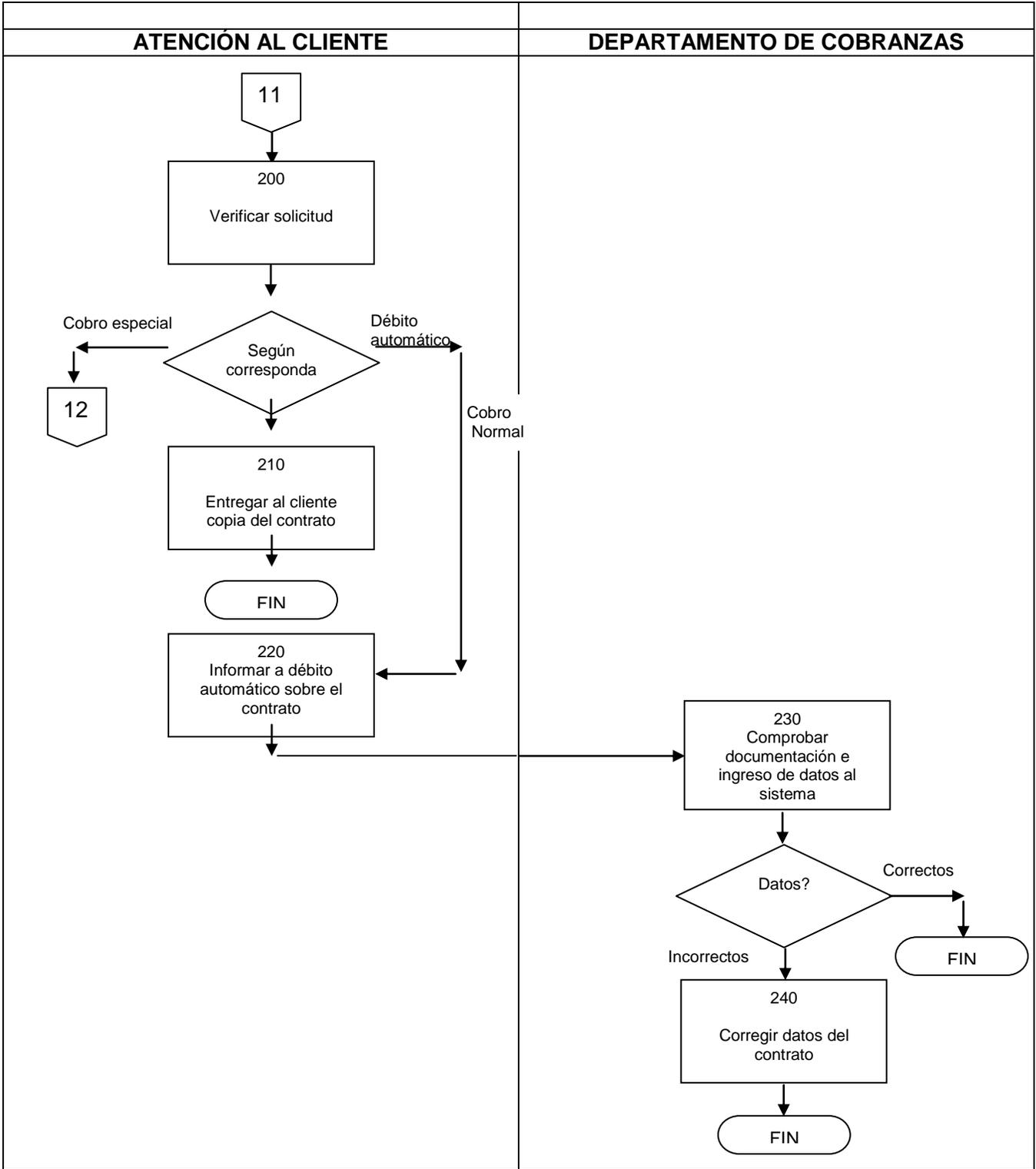
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Marzo 2012
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 04 GC/ADC INTERNO GC/ADC/28/2012
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0350	13
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			



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 PA0350	14
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			



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 PA0350	15
Instrucción de Procedimiento: Contratación de Suministro.			

--	--

ATENCIÓN AL CLIENTE	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS
	<pre> graph TD 12[12] --> 250[250 Informar y remitir solicitud de contrato de cliente oficial] 250 --> 260[260 Verifica documentación y si corresponde modificar el contrato o cta.cobro especial] 260 --> FIN([FIN]) </pre>

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