

<b>ANDE</b>  	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		<b>Actualización: 04</b> <b>GC/ADC-</b> <b>Interno GC/ADC-5137-2022</b> <b>Fecha:</b> <b>Página: 1</b>
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

**TRATAMIENTO PARA LA INCLUSION A LA TARIFA SOCIAL Y RECONSIDERACIÓN DE INCLUSIONES.**

 <b>ELABORADO POR:</b> <b>Ing. Carlos María Vera</b> Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	 <b>Abg. Rodys Rolón Alvarenga</b> Gerente Comercial ANDE <b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> <b>FECHA: 25/10/2022</b>
--	---	---

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		Actualización: 04 GC/ADC- Interno GC/ADC-5137-2022 Fecha: Página: 2
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir en la evaluación del pedido de inclusión a la Tarifa Social 1041.

Se considerará el pedido de aquellos suministros encuadrados en la tarifa Residencial 1042 y suministros asociados a las Juntas de Saneamiento de Agua reconocidas por el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA) o Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), que cumplan con las condiciones establecidas en la Ley N° 3.480/08 que Amplia la Tarifa Social de Energía Eléctrica. También para el encuadramiento de suministros nuevos en la tarifa social.

Además del cumplimiento del decreto PGN 6185/2022 donde se menciona cuanto sigue; Los OEE que cuenten con recursos destinados a programas sociales y de subsidio a personas físicas, contenidos en los Objetos del Gasto 838 Subsidio de Tarifa Social a la ANDE, deberán contar con una base de datos de los titulares o participantes de los programas sociales o subsidios.

Previo a la concesión de los subsidios, el Gabinete Social o cualquier otro OEE solicitará a la SFP el cruce de informaciones para detectar si los eventuales participantes son o no funcionarios públicos.

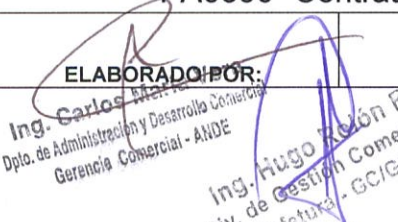

### 1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Departamento de Atención al Cliente dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales, Secciones Comerciales y Secciones Servicios de Atención al Cliente dependientes de la Dirección de Gestión Regional.
  - Atender al cliente y recibir la solicitud correspondiente.
  - Verificar los requisitos para la inclusión a la Tarifa Social.
  - Incluir a los suministros a la Tarifa Social (nuevos o reingresos).
  - Generar orden de trabajo.
- **Unidad Operativa:** Departamento de Centro Técnico Comercial dependiente de la Gerencia Comercial y/o Responsables del área correspondientes de la Agencia Regional.
  - Editar y ejecutar la Orden de Trabajo.
  - Actualizar en el sistema la Orden de Trabajo.

### 1. c Referencias

Manuales:

- PA000- Alta de Contratos en Inmuebles Horizontales
- PA0090- Modificación de Datos del Contrato.
- PA0350- Contratación de Suministros.

ELABORADO POR:  Ing. Carlos Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL  Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/10/2022
---	--	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		<b>Actualización: 04</b> <b>GC/ADC-</b> <b>Interno GC/ADC-5137-2022</b> <b>Fecha:</b> <b>Página: 3</b>
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

- Resolución 46250

Documentos:

- Ley 3480 del Poder Ejecutivo.
- Decreto N° 6581/2022
- Formulario de Carta Compromiso – Categoría Social.
- Orden de Trabajo.

Abg. Rodys Rolón Alvarenga  
Gerente Comercial  
ANDE

ELABORADO POR:

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
FECHA: 25/10/2022

Ing. Carlos María V...  
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial  
Gerencia Comercial - ANDE

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		Actualización: 04 GC/ADC- Interno GC/ADC-5137-2022 Fecha: Página: 4
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

## 2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir el Formulario de Carta Compromiso – Categoría Social, Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE) y Fotocopia de Cédula de Identidad.  <b>Nota:</b> Para los casos de Juntas de Saneamiento de Agua deben presentar además el Certificado de reconocimiento por el SENASA o ERSSAN. El trámite puede ser realizado presencialmente o vía web en <a href="http://www.ande.gov.py">www.ande.gov.py</a> .	
20	Atención al Cliente	Verificar en el sistema OPEN SGC el estado del suministro: a) Se encuentra en <b>Situación Correcta o Inactivo, pasar a la acción 30.</b> b) Corresponde a un nuevo suministro, <b>pasar a la acción 110.</b>  <b>Nota:</b> Los estados inactivos a considerar son: Baja por Impago; Baja Forzada; Baja Voluntaria y Suministro Cortado.	
30	Atención al Cliente	Verificar las condiciones establecidas en la Ley 3480/08: a) <b>No cumple, pasar a la acción 40.</b> b) <b>Si cumple, pasar a la acción 50.</b>  <b>Nota:</b> Las condiciones establecidas son: - Consumo mensual hasta 300 kWh/mes. - Grupo de consumo Residencial y las pertenecientes a las Juntas de Saneamiento de Agua reconocidas por el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA) o Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN). - Llave termomagnética de 16 A, equivalente a una carga de 3.520 W. - Abastecimiento en baja tensión monofásica. - Contar con un solo suministro y que el mismo cuente con los datos actualizados del titular (evitar duplicación de nombres del cliente y números de cedula de identidad). - La unidad que recibe la solicitud de tarifa social, debe verificar el número de documento en el Sistema	
ELABORADO POR:		FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/10/2022

Ing. Carlos María Vera  
 Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial  
 Gerencia Comercial - ANDE  
 Ing. Hugo Rolón F.  
 Div. de Gestión Comercial  
 Estructura: GC/IGC

Abg. Rodys Rolón Alvarenga  
 Gerente Comercial  
 ANDE

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		Actualización: 04 GC/ADC- Interno GC/ADC-5137-2022 Fecha: Página: 5
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0530	
	Instrucción de Procedimiento: Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		Integral de Gestión ANDE (SIGA) para confirmar que el mismo no es funcionario público.	
40	Atención al Cliente	Comunicar al cliente sobre las condiciones establecidas en la Ley 3480/08. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
50	Atención al Cliente	Verificar si el suministro cuenta con una OT asociada al medidor: a) No posee, <b>pasar a la acción 60.</b> b) Si posee, <b>pasar a la acción 70.</b>  <b>Nota:</b> Son consideradas OT's asociadas al medidor: cambio de medidor, medidor quemado/averiado/roto, inspección por presunto fraude (no se considera la anomalía AN014), etc.	
60	Atención al Cliente	Generar la OT " <i>Verificación de Tarifa Social</i> ".	
70	Atención al Cliente	Gestionar con la unidad operativa correspondiente, la resolución de la OT.	
80	Unidad Operativa	Ejecutar y resolver la OT e informar a Atención al Cliente. <b>Nota:</b> Las OT's diferentes a la de <i>Verificación de Tarifa Social</i> , deberán ser ejecutadas de acuerdo a su instrucción y además deberán recopilar las informaciones para la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Ley 3.480/08.	
90	Atención al Cliente	Verificar los resultados de la OT y proceder según: a) Cumple con las condiciones establecidas en el paso 30. <b>pasar a la acción 100.</b> b) No cumple con las condiciones, <b>pasar a la acción 170.</b>	
100	Atención al Cliente	Gestionar la modificación del contrato a la Categoría Social.	
110	Atención al	Gestionar nuevo suministro.	

 <b>ELABORADO POR:</b> Ing. Carolina Alvarenga Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>  Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: 25/10/2022
--	---	--

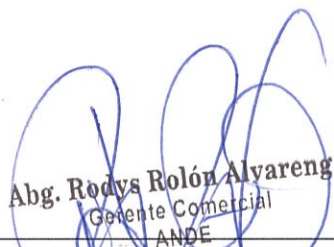
<b>ANDE</b>  	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		Actualización: 04 GC/ADC- Interno GC/ADC-5137-2022 Fecha: Página: 6
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
	Cliente	Verificar las documentaciones proporcionadas; - Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica(SAEE), - Formulario de Carta compromiso-Categoría Social., - Copia de Cedula de Identidad. - La unidad que recibe la solicitud de tarifa social, debe verificar el número de documento en el Sistema Integral de Gestión ANDE (SIGA) para confirmar que el mismo no es funcionario público. a) Cumple con las condiciones, <b>pasar a la acción 120.</b> b) No cumple, <b>pasar a la acción 170.</b>	
120	Atención al Cliente	Dar de Alta el contrato en la Tarifa Social 1041 y gestionar la resolución de la OT asociada.	
130	Unidad Operativa	Ejecutar y resolver la OT e informar a Atención al Cliente. <b>Nota:</b> La OT deberá ser ejecutada de acuerdo a su instrucción y además deberá recopilar las informaciones requeridas para la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Ley 3.480/08.	
140	Atención al Cliente	Verificar los resultados de la OT y proceder según: a) Cumple con las condiciones, <b>pasar a la acción 150.</b> b) No cumple con las condiciones, <b>pasar a la acción 160.</b>	
150	Atención al Cliente	Se confirma la operación de alta de contrato en la Categoría Social. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
160	Atención al Cliente	Se realiza la modificación del contrato y encuadramiento tarifario conforme a los datos recopilados. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
170	Atención al Cliente	Comunicar al cliente los motivos por los cuales no podrá acceder a la Tarifa Social. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	


ELABORADO POR: Ing. Hugo Rolón F. Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL Abg. Rodys Rolón Alvarenga Gerente Comercial ANDE	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/10/2022
---	--	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		<b>Actualización: 04</b> <b>GC/ADC-</b> <b>Interno GC/ADC-5137-2022</b> <b>Fecha:</b> <b>Página: 7</b>
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<b>Nota:</b> Para los casos de fraudes detectados, se deberá comunicar que la Ley 3.480/08, establece que dicho acto lo inhabilita en por 1 año a los beneficios de la Tarifa Social.	

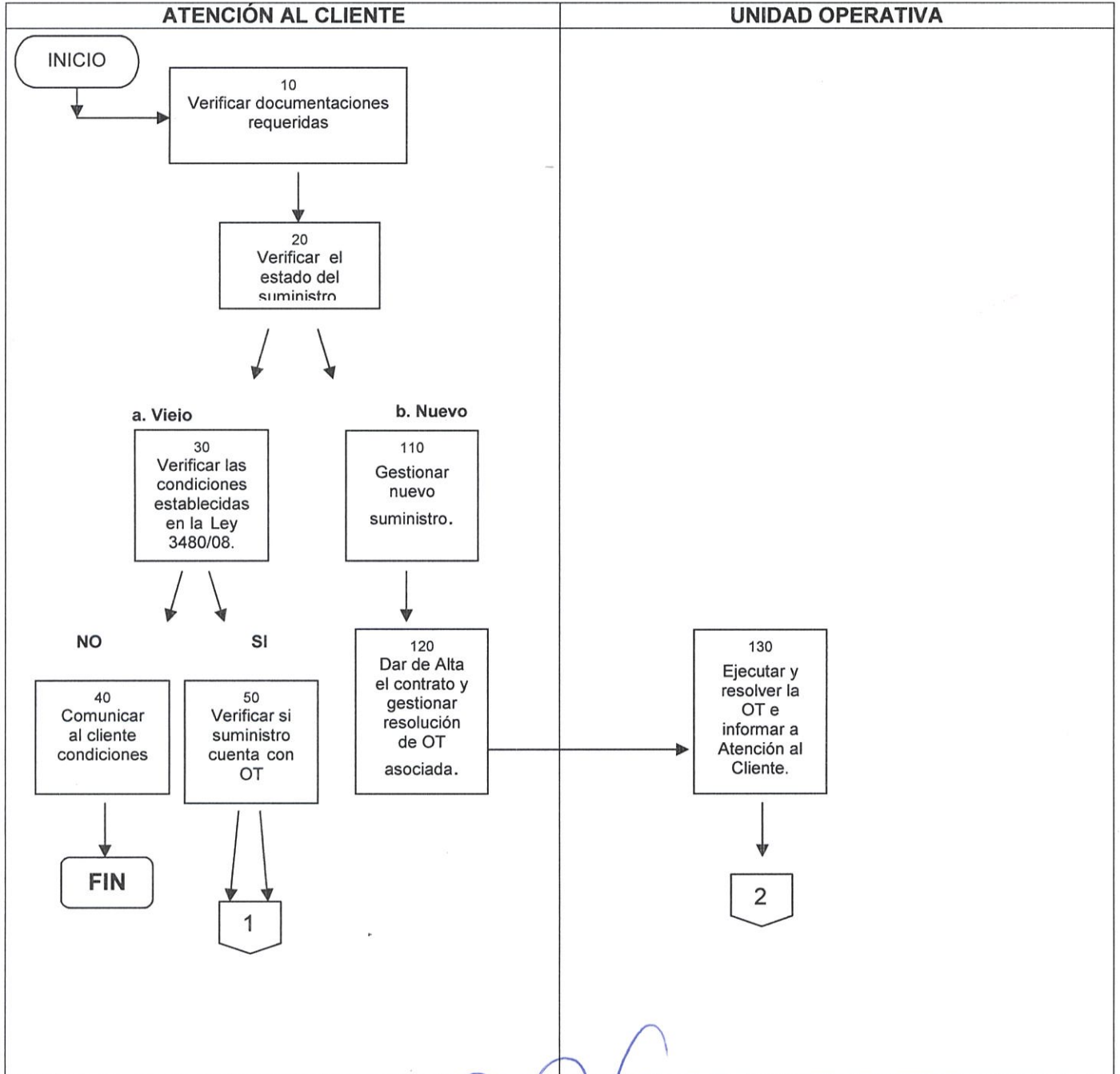
  
**Abg. Rodys Rolón Alvarenga**  
 Gerente Comercial  
 ANDE

<b>ELABORADO POR:</b>  <b>Ing. Carlos Torres</b> <small>Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial</small> <small>Gerencia Comercial - ANDE</small>	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> <b>FECHA: 25/10/2022</b>
--	------------------------------------	---

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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		Actualización: 04 GC/ADC- Interno GC/ADC-5137-2022 Fecha: Página: 8
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		

### 3. FLUJOGRAMA

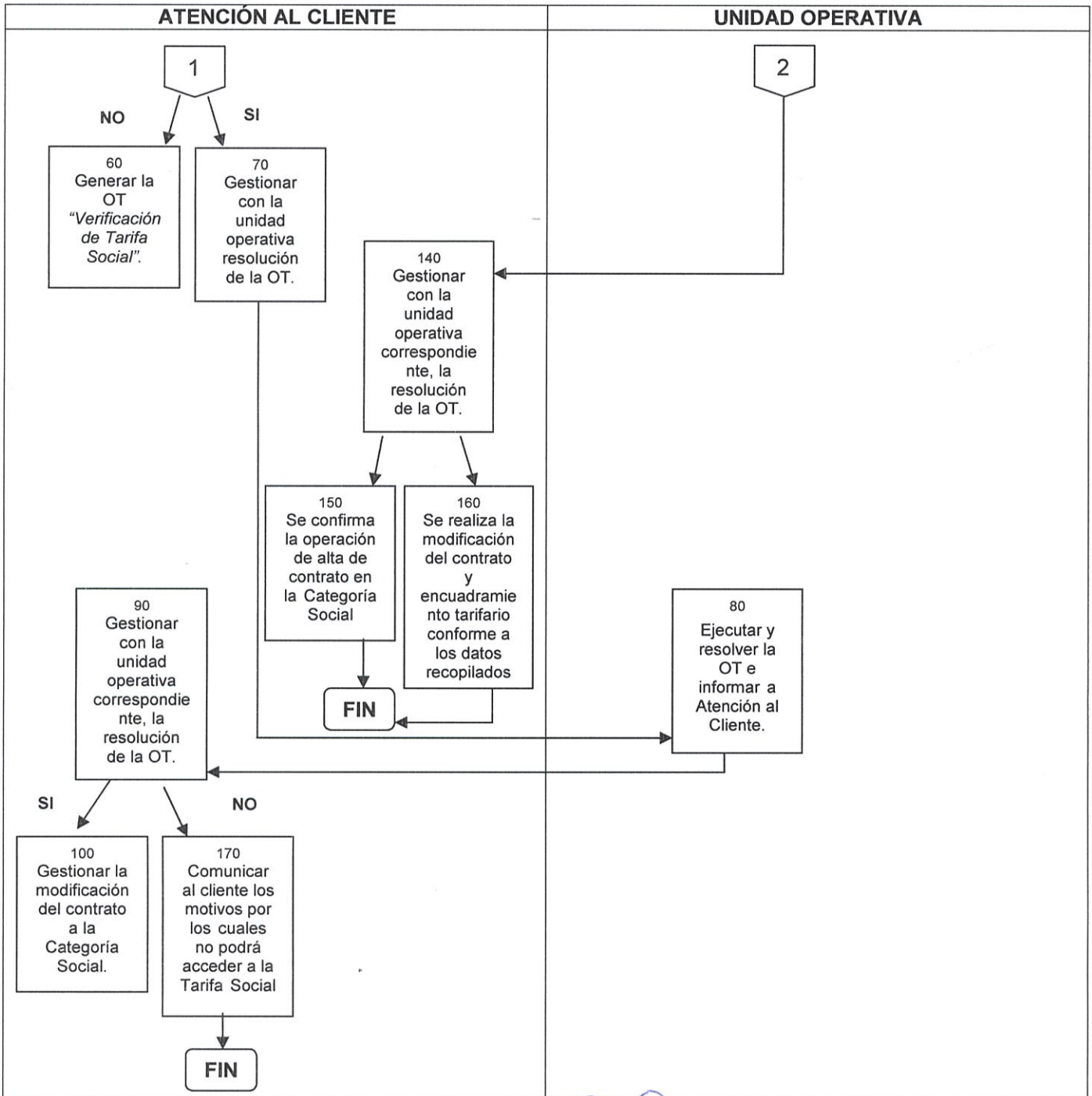


Abg. Rodys Rolón Alvarenga  
Gerente Comercial  
ANDE

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Ing. Carlos Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE</p>	<p>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</p>	<p>ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/10/2022</p>
--	------------------------------------	---

Ing. Hugo Rolón F.  
Div. de Gestión Comercial  
Jefatura - CCICG

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN GC</b>		Actualización: 04 GC/ADC- Interno GC/ADC-5137-2022 Fecha: Página: 9
	<b>Módulo:</b> Atención al Cliente	<b>Código</b> PA0530	
	<b>Instrucción de Procedimiento:</b> Tratamiento para la inclusión a la Tarifa Social y reconsideración de Inclusiones.		



  
**Abg. Rodys Rolón Alvarenga**  
 Gerente Comercial  
 ANDE

<b>ELABORADO POR:</b>  <b>Ing. Carlos María Vera</b> Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE	<b>FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL</b>	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> <b>FECHA: 25/10/2022</b>
--	------------------------------------	---



FECHA		

## CARTA COMPROMISO

**Señor**  
**Presidente de la Administración Nacional de Electricidad**  
**Av. España N° 1268**  
**Asunción, Paraguay**

El (La) que suscribe \_\_\_\_\_  
con C.I. N° \_\_\_\_\_ domiciliado en la calle \_\_\_\_\_  
de la ciudad de \_\_\_\_\_, identificado con el número de NIS \_\_\_\_\_ y,  
Cta. Cte. Catastral N°: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, manifiesta en este acto que:

Solicita acceder a la categoría de Usuario de ANDE y reconoce plenamente lo establecido: en la Ley 966/64 "QUE CREA LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (ANDE) COMO ENTE AUTÁRQUICO Y ESTABLECE SU CARTA ORGÁNICA", en la Ley 3480/08 "QUE AMPLÍA LA TARIFA SOCIAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA", las cuales junto con las Reglamentaciones Técnicas y la Resolución P/N° 46586 de fecha 10 de junio de 2022 "POR LA QUE SE AUTORIZA LA REGLAMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES De ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA", definen las condiciones para el ingreso y/o permanencia en la categoría contratada.

Esta solicitud y declaración la hace en carácter de "**DECLARACIÓN JURADA**".

Libera y exime a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (ANDE) de toda responsabilidad civil o penal que pudiera surgir de cualquier daño o perjuicio a bienes y/o personas, derivado del incumplimiento de los reglamentos técnicos de la ANDE.

Solicita la suscripción de la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica de conformidad al Art. 101 de la Ley 966/64.

Igualmente autoriza suficientemente a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD al retiro total del servicio en caso de existir cualquier tipo de irregularidad en la utilización del mismo.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Titular de Contrato/Aclaración**

C.I. N°: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**

Teléfono N°: \_\_\_\_\_

NOTA: Llenar este formulario a máquina de escribir o en letra imprenta y presentar sin enmiendas o borrões. Adjuntar fotocopia de la Cédula de Identidad del Titular de la Cuenta y Factura anterior.

**Observaciones:**

Se indica que la ANDE, no cuenta con gestores para la realización de trámites relacionados al suministro de energía eléctrica.

**MISIÓN DE LA ANDE:**

Satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.