

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15
	Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales		Fecha: 07/05/2015 Página: 1

DEVOLUCION EN ENERGIA POR OBRAS ADICIONALES.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15
	Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales		Fecha: 07/05/2015 Página: 2

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la devolución hasta el 50% del valor abonado por un cliente a la ANDE en concepto de modificación, refuerzo o ampliación de la capacidad de las instalaciones distribuidoras, a través de descuentos del 20% del consumo mensual facturado hasta un máximo de 24 meses (Ley 966/64, Art. 99).

1.b Responsabilidades

- **Atención al cliente: Dpto. de Atención al Cliente, Departamentos y Agencias Comerciales Regionales.**
 - Recepciona y verifica la solicitud de Consulta Previa en BT o MT.
 - Carga en el Sistema OPEN SGC el inicio del Expediente.
 - Remite documentación a la Dirección de Distribución
 - Codifica la bonificación del 20% de energía en el Sistema OPEN SGC.
 - Realiza el control y seguimiento de los Expedientes de Consultas Previas

- **Proyectos:** Dpto. de Proyectos de Distribución (DD/DPD) y/o Responsable del área de la Agencia de Distribución Regional o Agencia Comercial Regional para casos especiales.
 - Verificación e informe de factibilidad técnica.
 - Aprobación de proyectos.
 - Elaboración del presupuesto de las obras
 - Actualización en el Sistema OPEN SGC (Seguimiento de expedientes).

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibe Expediente con solicitud de obras adicionales o Consulta Previa y remite a Proyectos para el análisis y trámite correspondiente de acuerdo a procedimientos vigentes.	PA0380CP - Seguimiento de Consultas Previas
20	Proyectos	Recibe Expediente, realiza el análisis y los trámites correspondientes de acuerdo a procedimientos vigentes.	PA0380SE- Seguimiento de Expedientes
25	Proyectos	Informa a Atención al Cliente si la obra será ejecutada por terceros, adjuntando presupuesto para efectuar la facturación correspondiente y los cálculos para la devolución del 50% según el Art. 99 de la Ley 966.	
30	Atención al Cliente	Recibe informe de Proyectos y realiza la facturación en el Sistema Comercial del importe presupuestado a ser abonado por el cliente. Nota: Debe ser informado al cliente afectado sobre el importe a abonar por las obras adicionales.	
35	Atención al Cliente	Verifica si corresponde devolución del 50% del valor abonado por el cliente: a) Corresponde devolución. PASAR A LA ACCION 40. b) No corresponde devolución. PASAR A LA ACCION 50. Nota: Se debe verificar si el cliente ha pagado el importe total presupuestado correspondiente a las obras adicionales. En caso de fraccionamiento del monto de la obra se podrá bonificar una vez concluido el pago del mismo.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

ULTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA: Febrero 2016

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
40	Atención al Cliente	<p>Verifica el suministro afectado a la obra:</p> <p>a) Caso residencial o particular: PASAR A LA ACCION 60.</p> <p>b) Caso comercial o corresponde a constructoras: PASAR A LA ACCION 70.</p> <p>Nota: Cuando la obra solicitada corresponde a suministros particulares o residenciales el cliente deberá incluir en el Expediente de Consulta Previa el o los números de suministros donde se realizará la devolución del 50% de costo de la obra abonada.</p>	
50	Atención al Cliente	Archiva expediente. FIN DEL PROCEDIMIENTO	
60	Atención al Cliente	<p>Realiza el cálculo del 50% del valor abonado por el cliente y de oficio ejecuta el alta de la "bonificación del 20% de energía" en el Sistema de Gestión Comercial. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>NOTA: La codificación de la bonificación para clientes residenciales o particulares solo puede realizarse en uno o más suministros de la zona afectada por la obra adicional y cuyo titular del contrato sea el cliente que ha abonado el importe correspondiente por dichas obras adicionales. La bonificación del 20% en las facturas de consumo es por un periodo de 2 (dos) años, el saldo si lo hubiere quedará en beneficio de ANDE.</p>	Ley 966/64, Art. 99
70	Atención al Cliente	<p>Comunica a la firma comercial o empresa constructora que el pedido de bonificación del 20% energía debe ser solicitado al momento de la firma del Contrato de Abastecimiento de Energía Eléctrica con la ANDE indicando en observaciones el o los Suministros (NIS) a bonificar.</p> <p>a) Presenta pedido de devolución. PASAR A LA ACCION 80.</p> <p>b) No presenta pedido. PASAR A LA ACCION 50.</p> <p>NOTA: En caso de no especificar el o los suministros (NIS) no se realizará</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		la Bonificación.	
80	Atención al Cliente	<p>Recibe pedido de la firma comercial o empresa constructora para la devolución del 50% por pago por de obras adicionales en bonificaciones mensuales del 20% de energía eléctrica, verifica las documentaciones y requisitos:</p> <p>a) Cumple los requisitos: PASAR A LA ACCION 90.</p> <p>b) No cumple los requisitos: PASAR A LA ACCION 50.</p> <p>Nota: los requisitos para la bonificación del 20% de energía por obras adicionales solicitadas por firmas comerciales o empresas constructoras son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El pedido puede ser realizado por el titular del contrato o por la empresa constructora especificando el número del o los suministros a ser bonificados. - La bonificación debe ser asignada al o los suministros de la zona afectada por la obra adicional. - El periodo máximo de solicitud de bonificación es de 24 meses después del pago total por la obra adicional. Transcurrido dicho periodo no se podrá reembolsar monto alguno. - En caso de fraccionamiento del monto de la obra se podrá bonificar una vez concluido el pago del mismo. - La bonificación del 20% en las facturas de consumo es por un periodo de 2 (dos) años, el saldo si lo hubiere quedará en beneficio de ANDE. 	Ley 966/64, Art. 99
90	Atención al Cliente	Realiza la codificación de la "Bonificación del 20% de Energía" en el Sistema de Gestión Comercial con el monto correspondiente al 50% del importe total pagado en concepto de obras adicionales. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Ley 966/64, Art. 99

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

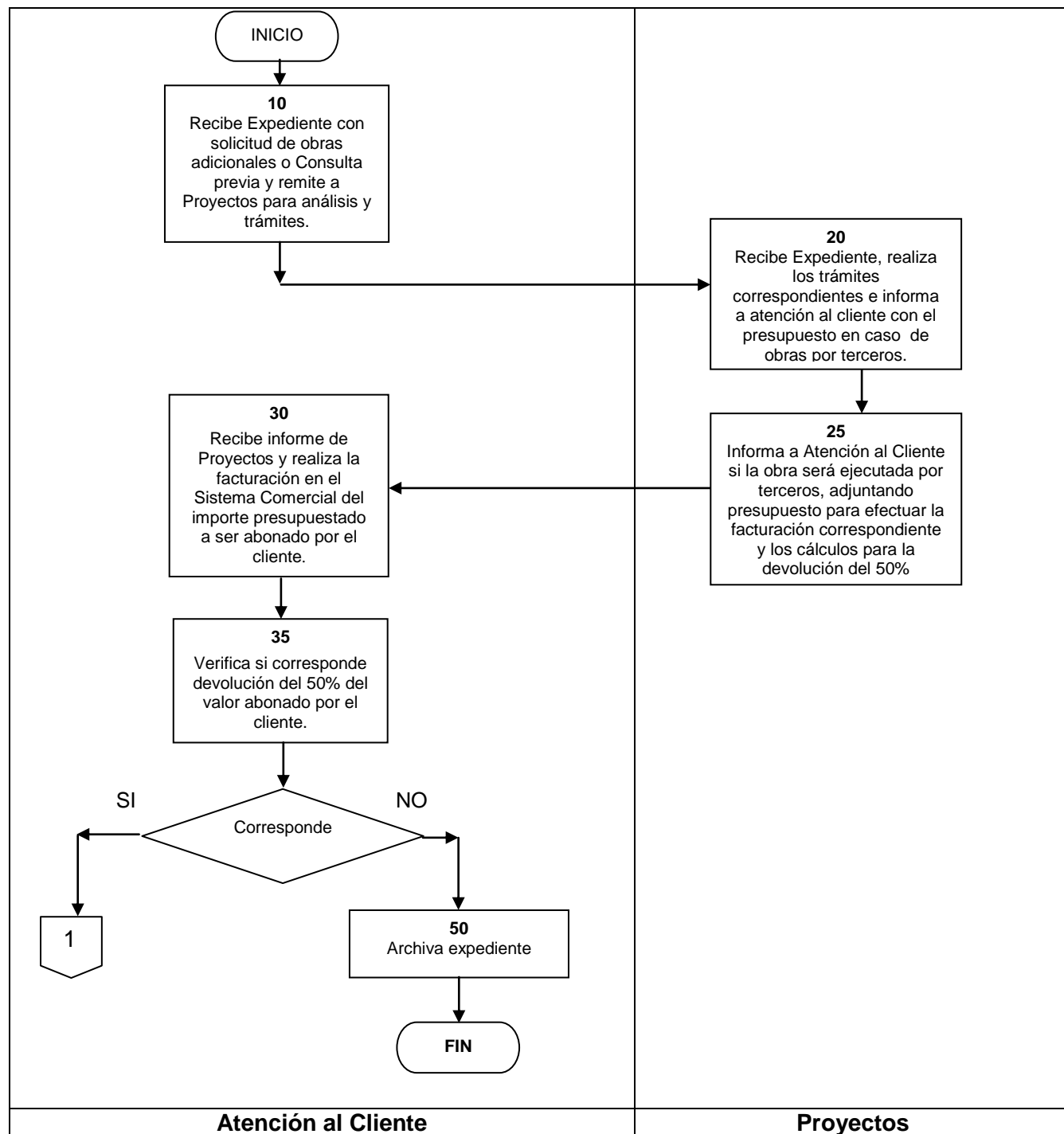
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 6
	Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales		

3. FLUJOGRAMA

Atención al cliente	Proyectos
----------------------------	------------------

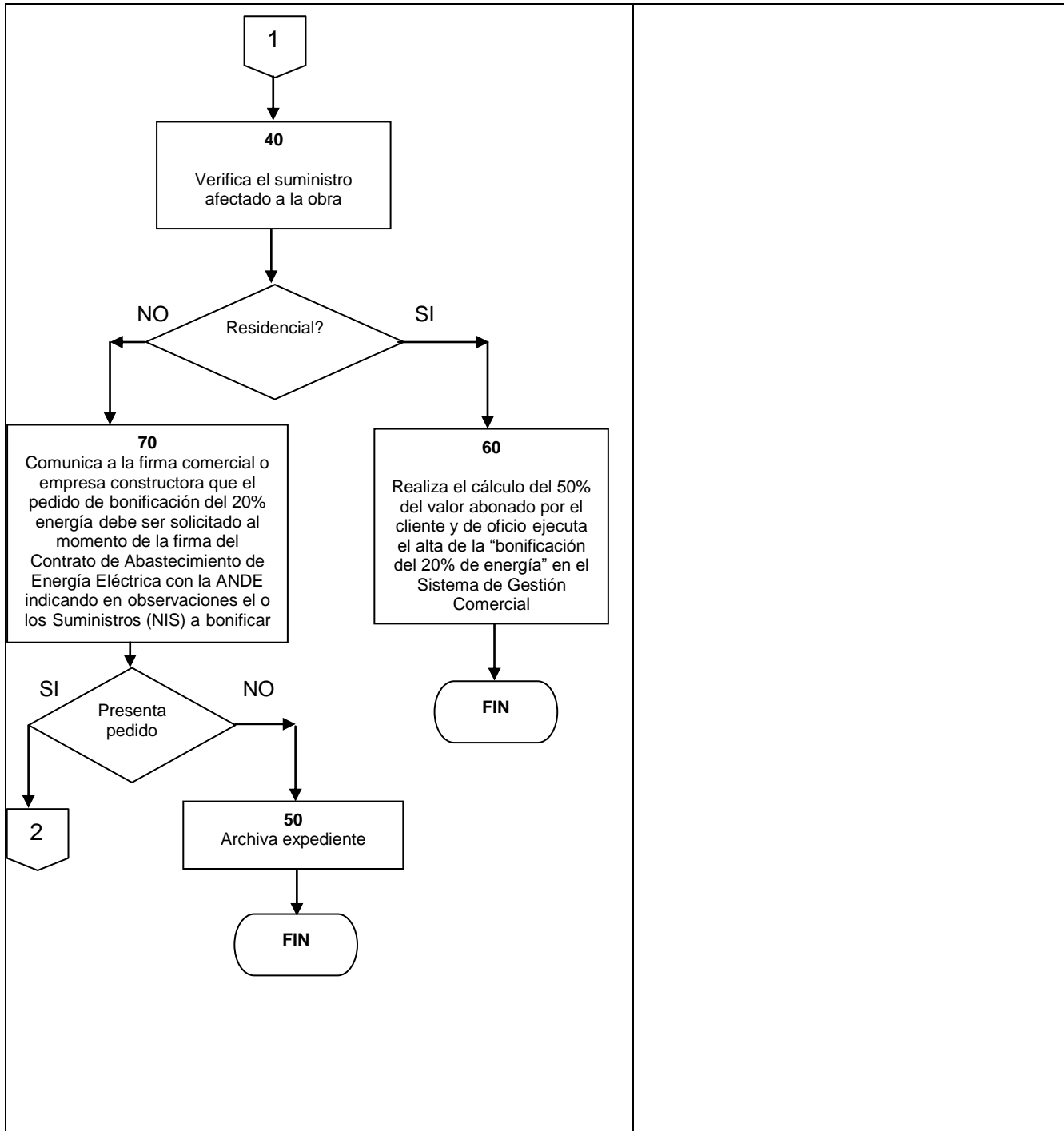
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales			



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 8
Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales			



Atención al cliente	Proyectos
----------------------------	------------------

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Febrero 2016
------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código: PA0560	Interno GC/ADC/55/15 Fecha: 07/05/2015 Página: 9
Instrucción de Procedimiento: Devolución en energía por pago de obras adicionales			

