

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	INTERNO GC_ADC_43_2020 Fecha: SETIEMBRE 2020 Página: 1.
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		

EXONERACION DE RECIBOS DE ENERGIA POR LEY 6524/2020

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	GC
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		INTERNO
			GC_ADC_43_2020
			Fecha: SETIEMBRE 2020
			Página: 2.

1. INTRODUCCIÓN

1.a Descripción.

Este procedimiento describe la operativa para exonerar a través de una ventana habilitada en el sistema OPEN SGC, una factura que cumple con los requisitos establecidos en el Decreto N° 3506/2020 que reglamenta la Ley 6524/2020. Observaciones;

Por Decreto N° 3770/2020 se prorroga el plazo de la exoneración a los meses de Julio y Agosto 2020.

Por Decreto N° 4043/2020 se prorroga el plazo de la exoneración al mes de Setiembre 2020.

Las facturas deberán ser de los ciclos de facturación: 04/2020, 05/2020,06/2020, 07/2020, 08/2020 y 09/2020.

1.b. Responsabilidades.

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente, Departamento de Atención a Distancia, Dpto. de Cobranzas, Dpto. de Facturación y Dpto. de Gestión de Grandes Clientes, dependientes de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional y sus respectivas Secciones Comerciales y Secciones de Servicios de Atención al Cliente.
 - Generar la reclamación correspondiente.
 - Verificar la lectura proveída por el cliente
 - Refacturar/rectificar los recibos afectados.
- **Gestión Comercial:** Departamento de Administración y Desarrollo Comercial dependiente de la Gerencia Comercial.
 - Cambiar el estado del recibo refacturado a PAGADO/EXONERADO LEY 6524/20.

1.c Referencias.

- Decreto Reglamentario N° 3506/2020 de la Ley 6524/2020.
- Decreto N° 3770/2020 –Prorroga de Exoneración.
- Decreto N° 4043/2020 – Prorroga de Exoneración.
- Procedimiento comercial: Re facturación PA0160.
- Correo Outlook.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
		FECHA: setiembre 2020

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	GC
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		INTERNO
			GC_ADC_43_2020
			Fecha: SETIEMBRE 2020
			Página: 3.

1.d Casos aplicables.

- Datos de contrato erróneo:
Tipo de Cliente, tarifa
- Error de lectura:
Error en la lectura del medidor o estimación
- Exceso de consumo:
Debido a;
 - Mal funcionamiento del medidor.
 - Desactualización del medidor en el sistema.
 - Medidor cruzado.
 - Virada de medidor.
 - Mal número de dígitos del medidor.
 - Mala asignación de la constante del medidor.
 - Consumo acumulado por actualización de lecturas.

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	INTERNO GC_ADC_43_2020 Fecha: SETIEMBRE 2020 Página: 4.
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		

2. OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir el reclamo del cliente o identificar caso.</p> <p>Nota:</p> <p>El reclamo puede ser realizado por el cliente en forma presencial o a través de los distintos canales de comunicación existentes, correo electrónico, página web, redes sociales oficiales de la Institución, vía telefónica, Call Center llamadas recibidas en el 160.</p>	PL140 - Lecturas aportadas por teléfono.
20	Atención al Cliente	Identificar en el sistema el suministro mediante el NIS, dirección, nombre del Cliente o CCC.	
30	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema el caso a través de un análisis comercial del suministro en cuestión:</p> <p>a) Si el concepto verificado está dentro de los promedios normales, pasar a la acción 40.</p> <p>b) Si el concepto verificado no está dentro de los promedios normales, pasar a la acción 50</p> <p>Notas:</p> <p>1- Los conceptos que pueden ser facturados e incluidos en las facturas a exonerar son: Energía Activa, Diferencia de Consumo Mínimo, Alumbrado Público e IVA.</p> <p>2- Considerar para un Análisis Comercial los siguientes puntos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Datos de contrato erróneo:</u> Verificar si los datos del cliente corresponden y la tarifa. • <u>Error de lectura:</u> Analizar el histórico de lectura del medidor, verificar si registra un tipo de lectura normal, para el efecto se dispone de la opción "Lecturas Reales". Verificar si el consumo facturado se ajusta al promedio de consumo registrado en el histórico de facturación. Analizar los datos proveídos por el cliente en medios digitales e impresos (fotografías, filmaciones, correo electrónico con datos adjuntos referentes a las lecturas registradas en el medidor). Verificar los registros de anomalías de facturación y su correlación con las anomalías de lectura, además analizar el criterio de la resolución de la anomalía (estimación, lectura 	Procedimientos Comerciales

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
----------------------	-----------------------------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	GC INTERNO GC_ADC_43_2020 Fecha: SETIEMBRE 2020 Página: 5.
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>aportada, etc.).</p> <p>Actualización del medidor en el sistema informático. (Facturación de consumo acumulado, se debe refacturar aplicando las tarifas recurrentes del periodo del consumo acumulado en cuestión).</p> <p>Se debe verificar las OT's asociadas al suministro, incidencias registradas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Consumo acumulado por actualización de lecturas:</u> Se debe considerar el descuento o acreditación de los consumos mínimos o estimaciones facturadas durante periodo del problema. 	
40	Atención al Cliente	<p>Informar al Cliente que su reclamo es improcedente, explicándole los motivos.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	
50	Atención al Cliente	<p>Realizar la refacturación on-line y emitir la factura corregida a ser exonerada.</p> <p>Nota: El sistema anula la factura original (Nota de Crédito) y genera una factura con el nuevo importe.</p> <p>- La nueva factura será exonerada si corresponde a los ciclos de 04/2020, 05/2020, 06/2020, 07/2020, 08/2020 y 09/2020 con consumo de hasta 500 kWh, obtenida de la lectura real insertada.</p>	
55	Atención al Cliente	<p>Archivar/almacenar las fotos/videos/documentos que acrediten las lecturas de los medidores consideradas para las refacturaciones.</p> <p>Nota: Cada unidad debe almacenar los archivos/documentos en una carpeta diferenciada de manera a que sirvan de respaldo para eventuales auditorias de la ANDE y/o del Poder Ejecutivo.</p>	
60	Atención al Cliente	<p>Solicita a Gestión Comercial el cambio de estado de la nueva factura, con las lecturas rectificadas</p> <p>Estado Solicitado: Pagado/Exonerado Ley 6524/20.</p> <p>Nota: El pedido puede ser realizado por correo o memorándum, dirigido a Gestión Comercial, con el visto bueno de su jefatura.</p>	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	---

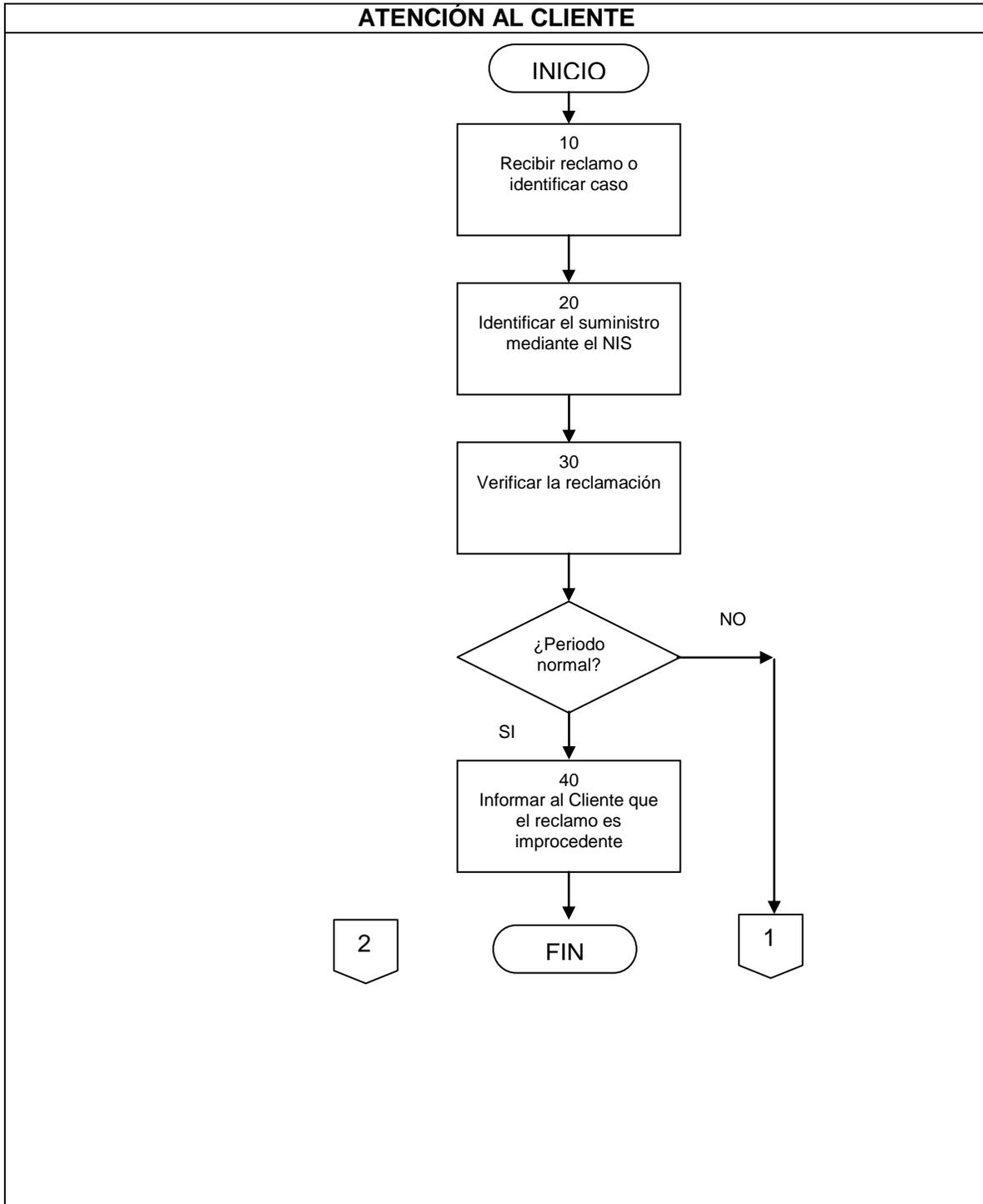
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	INTERNO GC_ADC_43_2020 Fecha: SETIEMBRE 2020 Página: 6.
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
70	Gestión Comercial	Recibe el pedido y verifica a- No Corresponde: pasa a la acción 80 b- Corresponde: pasa a la acción 90	
80	Gestión Comercial	Informar a Atención al Cliente que la factura no cumple con los requisitos del Decreto Reglamentario. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
90	Gestión Comercial	Cambia en el estado de la factura a Pagado/Exonerado Ley, e informa a Atención al cliente por el mismo medio por el cual lo solicitaron. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Nota: Debe almacenar los archivos/documentos de solicitudes de exoneración en una carpeta diferenciada de manera a que sirvan de respaldo para eventuales auditorias de la ANDE y/o del Poder Ejecutivo.	

ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
----------------------	-----------------------------	--

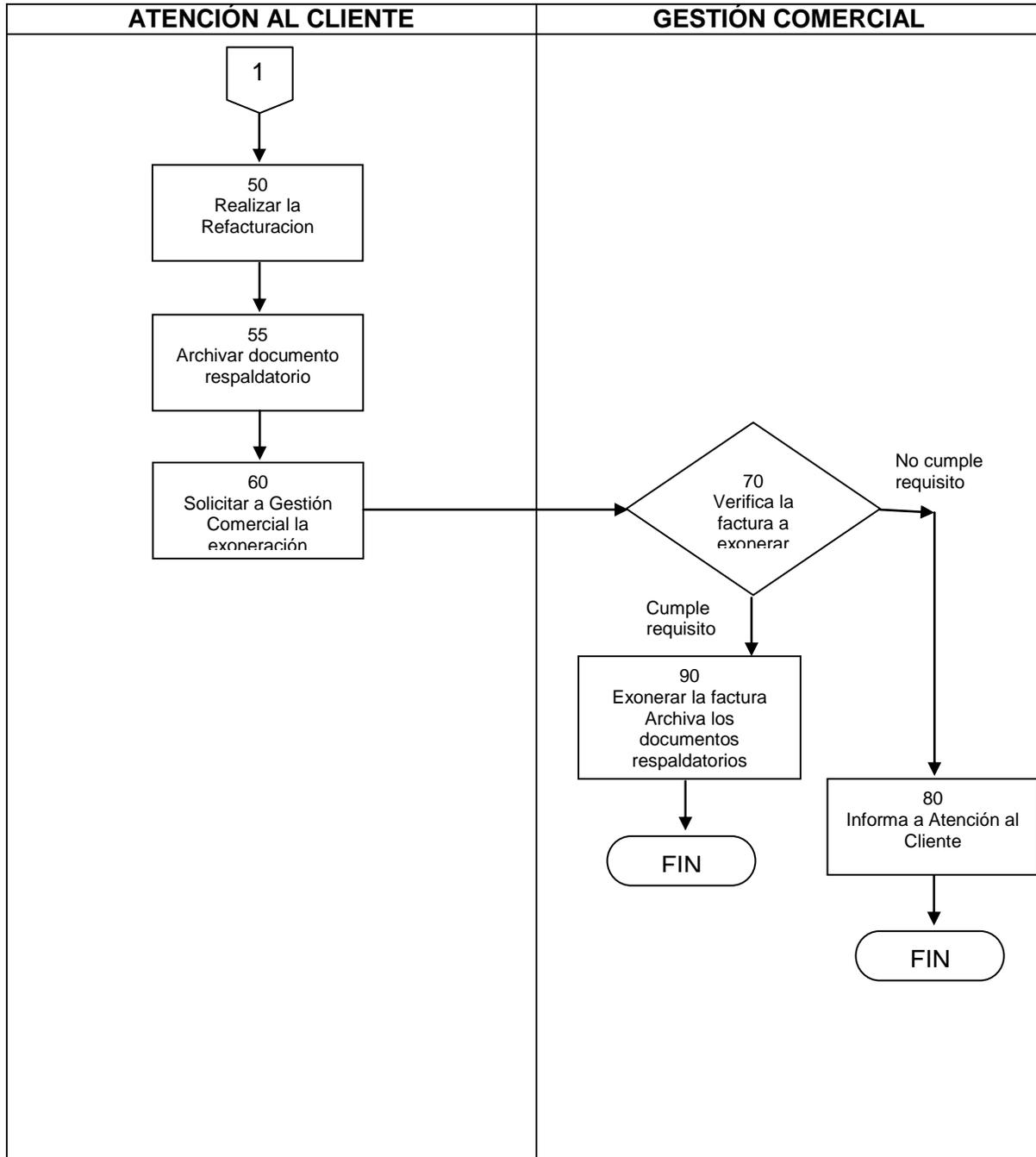
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	GC INTERNO GC_ADC_43_2020 Fecha: SETIEMBRE 2020 Página: 7.
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		

3 FLUJOGRAMA



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 02
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0630	GC INTERNO GC_ADC_43_2020
	Instrucción de Procedimiento: Exoneración de recibos de energía por Ley 6524/20.		Fecha: SETIEMBRE 2020 Página: 8.



ELABORADO POR GC/ADC	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: setiembre 2020
-----------------------------	------------------------------------	--