

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para la compensación de deudas de los suministros en estado de Baja por Impago/Forzada/Voluntaria con el Depósito de Garantía de Consumo, por solicitud del cliente o inmediatamente luego de la fecha de baja del contrato.

1.b Responsabilidades

- **Cobranzas:** Dpto. de Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Determinar los suministros en estado de baja por impago/forzada/voluntaria, con el estado de cuenta actualizada; las cuales serán compensadas parcial o totalmente.
 - Liquidar las garantías de consumo y recargos por mora.
 - Informar a la Gerencia Financiera sobre las liquidaciones efectuadas.
- **Gerencia Financiera**
 - Actualizar los registros contables luego de la compensación realizada.
- **Departamento de Sistemas Informáticos.**
 - Corrige el campo de Garantía de Consumo en la carpeta de contrato.
- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Liquidar las garantías de consumo y recargos por mora.
 - Realizar el cambio del titular del contrato (baja y alta de contrato).
 - Informar a la Gerencia Financiera sobre las liquidaciones efectuadas, de los suministros que realizaron cambio del titular del contrato.

1.c Referencias

Manuales

- Guía de Operaciones: Atención al Cliente

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

Documentos

- Registros contables
- Informe Cobranzas
- Contrato

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
01	Atención al Cliente	Posibles casos para la compensación de la deuda: a) Suministros en Baja, pasar a la acción 10. b) Suministros en Baja por solicitud de cambio del titular del contrato, pasar a la acción 80. Nota: Para el caso de la opción (b), la compensación se realizaría en el momento del cambio del titular del contrato.	
10	Cobranzas	Seleccionar los suministros cuyas deudas serán compensadas. Nota: Las deudas de los suministros en estado de baja por impago/forzada/voluntaria serán compensadas por solicitud del cliente o inmediatamente luego de la fecha de baja del contrato.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
20	Cobranzas	<p>Liquidar el monto de la garantía en el sistema, dejar incidencia en el suministro afectado y archivar el comprobante de la devolución.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al liquidar la garantía el sistema genera un comprobante en duplicado en el que se detalla el estado final de las facturas. Las facturas que son compensadas por el importe de la garantía quedan en estado Cobrado al aplicar la garantía. - Si la garantía es superior a la deuda, el sistema genera una factura de importe negativo por el saldo, estado de factura Devolución de Garantía. - Si la deuda es superior a la garantía de consumo existe una factura que no será cubierta en su totalidad, conservando por lo tanto el estado de baja por impago, e ingresando el monto como un pago a cuenta. 	<p>G. de O.</p> <p>Atención al Cliente</p> <p><i>Contratos</i></p>
25	Cobranzas	El sistema generará los cargos varios correspondientes al recargo por mora hasta la fecha de liquidación del monto de garantía.	
26	Cobranzas	<p>Verificar si la fecha de Baja del Contrato fue antes del 01/12/2001 (Aplicación del recargo por mora):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si fue antes, pasar a la acción 27. b) Si fue después, pasar a la acción 30. 	Resolución CA N° 392/2001
27	Cobranzas	Anular los cargos varios generados en concepto de recargo por mora, pasar a la acción 60.	<p>G. de O.</p> <p>Atención al Cliente</p>

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
30	Cobranzas	<p>Verificar el estado de cuenta del suministro después de la liquidación de la garantía de consumo:</p> <p>a) Saldo negativo (si el importe de la garantía excedió a la deuda del cliente), pasar a la acción 40.</p> <p>b) Saldo Positivo (la deuda es superior a la garantía de consumo), pasar a la acción 60.</p>	G. de O. Atención al Cliente
40	Cobranzas	<p>Descotar del saldo existente los recargos por mora que puedan ser cobrados, y justificar el recibo involucrado.</p> <p>a) El cliente ya no tiene deudas con la empresa y posee saldo a su favor, pasar a la acción 50.</p> <p>b) Parte del recargo por mora no puede ser compensado, por lo tanto el cliente sigue adeudando a la empresa, pasar a la acción 60.</p> <p>Nota: Realizar el descuento de la siguiente forma:</p> <p>- Para las dos opciones se deberá liquidar el cargo vario del total de recargo por mora generado por el sistema, y posteriormente justificar el mismo.</p> <p>- Para la opción (b), se deberá generar un cargo vario bajo el mismo concepto por el importe de la diferencia entre el saldo del cliente y el monto total del recargo por mora. Posteriormente liquidar el mismo para que este quede como deuda pendiente.</p>	G. de O. Atención al Cliente
50	Cobranzas	Remite a través de informe a DTI/SI , para la incorporación en la carpeta del contrato en el campo de <i>Garantía de Consumo</i> , el saldo restante a favor del cliente.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	-------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
55	Sistemas Informáticos	<p>Corrige la carpeta de contrato, introduciendo el monto del saldo restante a favor del cliente, y remite nuevamente al Dpto. Cobranzas.</p> <p>Nota: Se realiza esta operativa debido a la siguiente razón:</p> <p>La generación de un crédito por la diferencia del saldo restante a favor del cliente podría beneficiar a un cliente nuevo que solicite eventualmente reactivar el contrato de energía eléctrica.</p>	
60	Cobranzas	<p>Elaborar un informe para la Gerencia Financiera de las liquidaciones efectuadas.</p> <p>Nota: El informe debe incluir Nombre del Cliente, Nis, Importe de garantía liquidada y Saldo de la Deuda a favor de la empresa o el cliente.</p>	
70	Gerencia Financiera	<p>Actualizar los importes que correspondan a la garantía de consumo y a la deuda del cliente con la empresa. FIN DE PROCEDIMIENTO.</p>	
80	Atención al Cliente	<p>Verificar si la solicitud presentada corresponde al:</p> <p>a) Inquilino, pasar a la acción 90.</p> <p>b) Nuevo propietario, pasar a la acción 100.</p>	
90	Atención al Cliente	<p>Cancelar la operación FIN DE PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: Solamente el titular del inmueble o representante legal estará autorizado a solicitar modificaciones del contrato, por lo que deberá presentar el documento que acredite la titularidad del mismo.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	---------------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 6
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
100	Atención al Cliente	<p>El cliente deberá presentar los documentos que certifiquen la titularidad del dominio del inmueble en cuestión.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El documento relacionado al caso debe ser el título de transferencia del inmueble a nombre del actual solicitante debidamente autenticado por escribanía pública. - Para los casos de urbanizaciones deberá presentar constancia emitida por la firma responsable de dicha urbanización. - Para los casos de terrenos fiscales deberá presentar constancia emitida por el municipio correspondiente a la jurisdicción. 	
110	Atención al Cliente	<p>Verificar el estado de cuenta del suministro:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) No posee deuda pendiente, pasar a la acción 120. b) Posee deuda pendiente, pasar a la acción 130. 	G. de O. Atención al Cliente
120	Atención al Cliente	Realizar la operativa para el cambio del titular de contrato, FIN DE PROCEDIMIENTO.	PA0140
130	Atención al Cliente	<p>Realizar la baja del contrato y posteriormente, liquidar el monto de la garantía en el sistema dejando una incidencia en el suministro afectado y archivar el comprobante de la devolución.</p> <p>Previo análisis realizado desde el paso 30 al paso 55.</p>	G. de O. Atención al Cliente
140	Atención al Cliente	<p>Realizar la operativa para el cambio del titular de contrato.</p> <p>Nota: En los casos de cambio del titular del contrato, corresponde calcular el monto de garantía por el total de la potencia declarada.</p>	G. de O. Atención al Cliente PA0140

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--------------------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 00 GC- Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 7
	Módulo:	Código PR0380	
	Instrucción de Procedimiento: Compensación de deudas con la garantía de consumo.		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
150	Atención al Cliente	Elaborar un informe para la Gerencia Financiera de las liquidaciones efectuadas, pasar a la acción 70. Nota: El informe debe incluir Nombre del Cliente, Nis, Importe de garantía liquidada y Saldo de la Deuda a favor de la empresa o el cliente.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--------------------------------------------------