

VERIFICACIONES E INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento relativo a la operativa de verificación, intervención, normalización y regularización de suministros de clientes (usuarios) con presunto fraude, así como también en los casos de conexiones clandestinas en las redes de la ANDE realizadas por terceras personas.

2. CONCEPTOS

2.1. Fraude: Acción por medio del cual se eluden obligaciones legales o se usurpan derechos con el fin de obtener un beneficio.

2.2. Hurto: Apoderamiento ilegítimo de una cosa ajena en todo o parte, realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.

2.3. Intervención: Acto por el que se constata, documenta, normaliza o regulariza un acto ilícito.

2.4. Sustracción de Energía Eléctrica: Consiste en la apropiación ilícita de energía eléctrica de la red de ANDE, con fines de lucro o evasión de pagos. Algunos tipos de sustracción de energía eléctrica o de irregularidades en el suministro en Baja Tensión son:

2.4.1. Conexiones Directas sin Medidor: Son acometidas irregulares para la toma de energía eléctrica sin medición desde las redes de distribución de ANDE, en Baja Tensión:

- De Inmuebles que no están individualizados en ANDE con ninguna Cuenta Corriente Catastral (CCC), Número de Identificación de Suministro (NIS) o Número de Finca (Terceros).
- De Inmuebles con asignación de una Cuenta Corriente Catastral (CCC) o Número de Identificación de Suministro (NIS), pero tienen el servicio inactivo (Clientes).

2.4.2. Conexiones Directas con Medidor: Son acometidas no autorizadas para la toma de energía eléctrica desde las redes de distribución de ANDE, de inmuebles que están individualizados con Cuenta Corriente Catastral (CCC), Número de Identificación de Suministro (NIS), Medidor y registro histórico de consumo, que no responden a la potencia contratada, ya que existen derivaciones ubicadas antes del medidor, en diferentes puntos como:

- Conexión directa a la red.
- Derivación a la altura de la cruceta.
- Derivaciones ocultas en paredes o pilastras.
- Derivación en el borne del medidor.
- Conexión directa en el borne de entrada o salida del medidor.

2.4.3. Manipulación del Conexionado del Medidor: Son acciones para la obtención de energía eléctrica por medios dolosos (fraudes), tales como:

- Puente entrada/salida en los conductores de 1, 2 y 3 fases, con o sin histórico de consumo, medidor parado o funcionando.
- Conexión invertida/entrada salida en 1, 2 y 3 fases, con o sin histórico de consumo, medidor parado o funcionando.
- Inversión de secuencia de fase en medidores electromecánicos.
- Derivación entre el conductor de entrada antes del medidor y la llave TM o equipos de la instalación.
- Aislación del neutro en la bornera en un medidor.

2.4.4. Manipulación del Medidor: Son acciones de cambio de posición, traslado o avería intencional que ocasionan pérdidas en el registro de consumo, tales como:

- Cambio de sitio de medidor sin autorización previa de ANDE.
- Medidor tumbado.
- Medidor averiado en forma intencional.
- Sustracción del medidor con indicios de fraude.
- Medidor no figura en el Sistema de Gestión Comercial de la ANDE

2.4.5. Manipulación Interna del Medidor: Es el manipuleo interno de los elementos componentes del medidor con fines de fraude, con o sin histórico de consumo, parado o funcionando, tales como:

- Regulación del sistema de frenado.
- Extracción de elementos internos del medidor, Ej.: Engranajes.
- Introducción de elementos extraños al medidor.
- Colocación de puentes internos, en entrada/salida de fase.
- Inversión del conexionado de la bobina amperométrica.
- Colocación de pegamentos sobre elementos integradores.
- Introducción de limaduras de hierro.
- Desacople del Sistema de Integración.
- Desplazamiento del disco, hacia arriba o abajo.
- Avería intencional en la bobina voltimétrica (interrupción de continuidad).
- Medidor roto o quemado intencionalmente.
- Medidor manipulado por lado del borne de conexión (bobinas voltimétricas quemadas).
- Perforación de la tapa del medidor para introducción de elementos extraños.
- Puente de tensión interno desprendido.
- Conductores internos sueltos o cortados.

- 2.4.6. Luz Vecinal:** Son irregularidades ilícitas y clandestinas de provisión de energía eléctrica a terceras personas, por parte de un usuario desde su propia instalación eléctrica. Dicha acción está prohibida por la Ley N° 966/64 Art. 107° y 121°, respectivamente.
- 2.4.7. Aumento por parte del usuario de la potencia autorizada por ANDE:** es considerada como una irregularidad ilícita a los efectos de la Ley N° 966/64, tales como:
- Cambio de la Llave Limitadora de Carga por otra de mayor valor sin autorización de la ANDE.
 - Ampliación de la potencia de transformación sin autorización de la ANDE.
- 2.5. Notificación:** Acto por el que se pone a conocimiento del cliente, una irregularidad observando las formas legales, formalizado mediante la emisión de formularios establecidos para el efecto.
- 2.6. Cuadrilla de Empresas Contratistas (Proveedores):** A los efectos de esta Instrucción de Procedimiento, constituye la mano de obra técnica contratada para la verificación, intervención y regularización técnica de suministros con presunto fraude y en los casos de conexiones irregulares consideradas ilícitas según contrato suscrito, supervisado por ANDE.
- 2.7. Cuadrilla de ANDE:** A los efectos de esta Instrucción de Procedimiento, constituye la mano de obra técnica de ANDE, conformada por lo menos con dos funcionarios competentes para la verificación, intervención, normalización y regularización técnica de suministros con presunto fraude y en los casos de conexiones irregulares consideradas ilícitas.
- 2.8. Clientes o Usuarios:** Son considerados clientes o usuarios aquellas personas físicas o jurídicas que hayan suscrito con la ANDE el Contrato de Abastecimiento de Energía Eléctrica conforme a las Normas establecidas.
- 2.9. Terceros:** Son considerados terceros, a las personas físicas o jurídicas que no tengan vínculos contractuales para el abastecimiento de energía eléctrica con la ANDE.
- 2.10. Regularización Técnica:** A efectos de esta Instrucción de Procedimiento, es la eliminación de la pérdida de energía eléctrica.
- 2.11. Instructivo de Trabajo:** Descripción detallada para la realización de una tarea específica.
- 2.12. Fiscal o Encargado de Cuadrilla:** A los efectos de esta Instrucción de Procedimiento, es el funcionario técnico competente de la ANDE, para la coordinación y ejecución de los trabajos de verificación, intervención y regularización en el terreno de Suministros con Presunto Fraude.
- 2.13. Energía Recuperada:** Es el registro del aumento de la energía facturada (expresada en kWh), resultado de las verificaciones, intervenciones y regularizaciones de suministros con

fraude detectado y cuya metodología de cálculo es la definida por la Gerencia Comercial (GC).

3. ALCANCE

Esta Instrucción comprende la programación para las verificaciones de suministros con presunto fraude, las verificaciones e intervenciones de suministros, así como la evaluación, el control y seguimiento de verificaciones e intervenciones ejecutadas.

4. SOFTWARE

Los aplicativos informáticos utilizados en este procedimiento son:

- 4.1. Sistema de Gestión Comercial.
- 4.2. Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD).
- 4.3. Sistema de Gestión de Viáticos.
- 4.4. Gestión de Flota de Vehículos (GFV).
- 4.5. Microsoft Office (Word, Excel, Access, Outlook).
- 4.6. Sistema de Mantenimiento de Obras de Distribución (SMOD).
- 4.7. Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (SARA)
- 4.8. Otros Sistemas de uso Corporativo.

5. CONDICIONES

- 5.1. Los trabajos de verificación, intervención, normalización o regularización de suministros con presunto fraude estarán supeditados a la disponibilidad de recursos necesarios para el efecto.
- 5.2. La verificación, intervención, normalización o regularización efectiva de suministros con presunto fraude, se ejecutarán indefectiblemente con la emisión de la Orden de Trabajo (OT) o denuncias recibidas por los medios habilitados, conforme a la presente Instrucción de Procedimiento.
- 5.3. Los Formularios pre-numerados Informe Técnico de Verificación (ITV) y Notificación (N), que fueren anulados, deberán estar archivados en el Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o en las Agencias Regionales respectivas, previa aplicación del sello “ANULADO”, o insertando en los mismos con letra bien legible tipo imprenta la palabra “ANULADO”, indicando el motivo de la anulación y rubricado con la firma del Jefe de la Unidad Administrativa afectada.

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. Compete a la División de Gestión de Pérdidas Eléctricas (GC/PE), planificar, coordinar, dirigir y controlar las verificaciones, intervenciones, normalizaciones y regularizaciones de suministros eléctricos con presunto fraude, conforme a los objetivos estratégicos definidos por la Gerencia Comercial (GC).

- 6.2. Compete a las Divisiones de Gestión Regional, planificar y coordinar las verificaciones, intervenciones, normalizaciones o regularizaciones de suministros eléctricos con presunto fraude, conforme a los objetivos estratégicos definidos con la Gerencia Comercial (GC).
- 6.3. Compete al Departamento de Intervenciones (GC/DIN) y a las Agencias Regionales generar el listado de suministros a verificar, ejecutar las verificaciones, intervenciones, normalizaciones y regularizaciones programadas de suministros con presunto fraude, dentro de su área de influencia, así como resolver las Órdenes de Trabajo (OT) relacionadas a las mismas, conforme a los objetivos estratégicos definidos con la Gerencia Comercial (GC).
- 6.4. Compete a la Asesoría Legal (AL) asistir y acompañar al Departamento de Intervenciones (GC/DIN) y a las Agencias Regionales, en las intervenciones de suministros con presunto fraude, si corresponde, realizar la denuncia ante la Unidad Penal del Ministerio Público y demás trámites contemplados en la presente Instrucción.
- 6.5. Compete a la Asesoría Legal (AL), ante la solicitud específica dirigida a la misma, asistir y garantizar a los funcionarios de la ANDE afectados por acciones legales posteriores que pudieran surgir como consecuencia de los trabajos ejecutados en una intervención de suministros con presunto fraude.
- 6.6. Compete al Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT), el control y seguimiento de los suministros con presunto fraude, verificados o intervenidos en todo el territorio nacional, para evaluar la gestión en la resolución de los fraudes detectados y tratados, así como otras acciones necesarias.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1. PROGRAMACIÓN PARA VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE

- 7.1.1. El Departamento de Intervenciones (GC/DIN) y las Agencias Regionales, identifican y compilan las informaciones de suministros con presunto fraude de los levantamientos en el terreno, denuncias recibidas a través de los medios disponibles para el efecto y pedidos de inspecciones recibidos por parte del Departamento de Atención a Distancia (GC/DAD) a través del Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (SARA), de Unidades del ámbito de la División de Mantenimiento de Distribución (DD/MA), Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT) u otras Unidades Administrativas.
- 7.1.2. El Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT) y las Agencias Regionales, realizan el análisis de las informaciones disponibles en la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial, identifican comportamientos anómalos en los suministros fuera del rango y detectan características comunes entre los mismos, estableciendo criterios para la selección de suministros con posibles irregularidades, que luego remite a la Unidades Administrativas responsables para su verificación correspondiente.

7.1.3. En base a la recopilación realizada, el Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o las Agencias Regionales, determinan la Programación de Trabajo a ser ejecutada para verificación de suministros con posibles irregularidades, genera e imprime las Órdenes de Trabajo (OT) correspondientes.

7.2. VERIFICACIONES E INTERVENCIONES DE SUMINISTROS CON PRESUNTO FRAUDE

7.2.1. El Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o la Agencia Regional, designa un Fiscal perteneciente al plantel de funcionarios de la ANDE y asigna los trabajos programados a las cuadrillas de empresas contratistas (Proveedores) o a una cuadrilla de funcionarios de ANDE.

7.2.2. El Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o la Agencias Regional, tramita la provisión de recursos necesarios para la ejecución de los trabajos.

7.2.3. El funcionario coordinador entrega al Fiscal designado de ANDE o Encargado de Cuadrilla de ANDE, previo registro en el Sistema Informático habilitado para el efecto, las Planillas de Programación, las Órdenes de Trabajos (OT), los formularios Informe Técnico de Verificación (ITV), Notificación (N), debidamente prenumerados, para su resolución en el terreno y procede a la:

7.2.3.1. VERIFICACIONES DE SUMINISTROS EN BAJA Y MEDIA TENSIÓN

7.2.3.1.1. Para todos los casos la ejecución de los trabajos están sujetos a lo establecido en el Manual de Seguridad, para los diferentes niveles de tensión y establecidos por el Comité Interno de Prevención de Accidentes (CIPA).

7.2.3.1.2. Los casos que requieran normalización del suministro y de no contarse con los materiales para el efecto, se deberán dejar sin servicio al cliente para preservar la seguridad de las personas, efectuando la aislación efectiva de los conductores de servicio.

7.2.3.1.3. Identificado el suministro y efectuadas las verificaciones preliminares conforme a la Instrucción de Trabajo, el Fiscal designado de ANDE o Encargado de Cuadrilla de ANDE, en forma conjunta con la cuadrilla designada solicita la presencia del titular de la cuenta o, en su defecto, del responsable del inmueble afectado o de una persona hábil mayor de edad, se identifica ante la persona y solicita su acompañamiento en el procedimiento de verificación. En caso de constatarse la ausencia o negación del titular o responsable mencionado se dará prosecución a la verificación sin su acompañamiento.

- 7.2.3.1.4.** En caso de constatarse un fraude por observación o con la utilización de instrumento de medición, conforme a lo establecido en la Instrucción de Trabajo, realiza toma fotográfica o filmaciones para evidenciar lo constatado. Conforme, elabora Informe Técnico de Verificación (ITV) y completa el formulario Notificación (N) referente a la irregularidad detectada, entrega al afectado el original de la Notificación (N) previa firma del responsable del inmueble o aclarando en la misma la negación por parte del cliente en cuyo caso se deberá especificar “Se negó a firmar” y la 1ª copia del Informe Técnico de Verificación (ITV). Luego, regulariza o normaliza el fraude detectado, retira la evidencia y resguarda con la identificación respectiva. El Fiscal Interventor o Encargado de Cuadrilla de ANDE registra en la Orden de Trabajo (OT) el número de ITV que corresponde, compara y actualiza los datos catastrales obrantes en la Orden de Trabajo OT (dirección, número de casa, actividad, servicio de Alumbrado Público, entre otros datos).
- 7.2.3.1.5.** En caso de detectarse un fraude y en ausencia del cliente o encargado del inmueble, negación para el ingreso al mismo y en otras situaciones que así lo requieran, el Fiscal designado de ANDE o Encargado de la Cuadrilla de ANDE solicita Asistencia Policial, Fiscal, Escribano o Asistencia Legal de ANDE (AL). En caso que la irregularidad pueda ser normalizada, se procederá a la misma o caso contrario se realizará el RTS, se deberá dejar sin servicio según lo establecido en la Ley N° 966, Art.: 113. La Notificación e ITV se dejará en el nicho del medidor o buzón de la casa, a fin de documentar la situación encontrada (irregularidad o negativa de ingreso o regularización).
- 7.2.3.1.6.** Si fuere necesario el Fiscal designado de ANDE o Encargado de cuadrilla de ANDE solicita al Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o a la Agencia Regional, por teléfono u otros medios de comunicación, datos e instrucciones relacionados al suministro identificado. El mismo verifica los datos obtenidos y los compara con los datos contenidos en la Orden de Trabajo (OT).
- 7.2.3.1.7.** Las Ordenes de Trabajo (OT) de verificación generadas por programación podrán ser ampliadas según el criterio del Fiscal designado por ANDE en la misma zona de trabajo y de acuerdo al alcance definido por la Jefatura respectiva:
- a.** Para los casos en que la programación no cuente con Órdenes de Trabajo (OT) y estas sean generadas en forma individual por la Unidad afectada, se procederá a insertar el código GC/DIN/100 o DR/XXX/100: VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS

ALEDAÑOS”, seguida del número de Orden de Trabajo (OT) de referencia aledaña y perteneciente a la programación que autorice la verificación eventual de suministros en la misma zona de trabajo indicada en la programación y el alcance de las mismas será definida por la Jefatura respectiva.

- b. En caso que la programación contenga una Orden de Trabajo (OT) generada por anomalía 014: “CONEXIÓN DIRECTA AL LADO”, esta Orden de Trabajo (OT) habilita la verificación de suministros contiguos y el de referencia inclusive.
- c. En los dos casos anteriores, el Encargado de Cuadrilla o el Fiscal designado por ANDE procederá a informar de la situación al funcionario designado de la coordinación de trabajos del Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o de la Agencia Regional, pasando los datos del suministro a ser verificado para la generación y puesta en tratamiento (Impresión) de la Orden de Trabajo (OT) por el Sistema de Gestión Comercial a fin contar con el número de Orden de Trabajo (OT) para su referencia en el Informe Técnico de Verificación (IV) y en la Notificación (N) al usuario.

7.2.3.1.8. Durante el proceso de verificación se deberá tener en cuenta las particularidades que siguen:

- a. Cuando la verificación del suministro por presunto fraude sea solicitada por el Titular del suministro vía Expediente presentado en Mesa de Entrada o por los demás canales habilitados para el efecto, por presunción o denuncia de este por supuesto fraude realizado por terceros (Inquilino, Ocupante Ilegal, etc.), de constatarse el hecho, se procederá a la normalización del servicio, realizando el Retiro Total del Servicio (RTS), si corresponde. En cuyo caso los gastos derivados de la Intervención (multas, importe de la energía sustraída, otros) no serán imputables al Titular del suministro. En caso de tratarse de ocupantes ilegales en propiedad privada (invasiones, asentamientos, etc.), el Expediente deberá ser remitido a la Asesoría Legal (AL) o a la Oficina de Gestión de Territorios Sociales (GP/OTS) a fin de dar seguimiento al caso.
- b. Si durante la verificación de un suministro es detectado un fraude y en el inmueble se encuentren personas de avanzada edad, ausencia de personas mayores de edad, o situaciones que a criterio del Fiscal designado por ANDE ameriten mantener el servicio de energía eléctrica, previa comunicación al Jefe del Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o a la Agencia

Regional se podrá dejar en servicio el suministro, procediendo a la Intervención según la presente Instrucción.

- c. En el caso que se detecten conexiones directas en suministros estatales, Gubernamentales, Municipales, Junta de Saneamiento, Escuelas, etc. se procederá a la intervención o notificación, y a solicitar en la Orden de Trabajo (OT) las acciones para la regularización del suministro y dejar en servicio el suministro siempre y cuando no exponga a las personas a peligro alguno. Los antecedentes deberán ser remitidos vía jerárquica para los trámites pertinentes que correspondan.
- d. Para el caso en que el suministro a verificar se encuentre conectado a la red de energía eléctrica sin medidor y el suministro se encuentre en estado “Pendiente de conexión”, se procederá a la intervención y a la desconexión de la red del servicio o a la instalación de un medidor para la normalización del suministro. La intervención deberá ser solo a los efectos del cobro de la energía no facturada.
- e. Para el caso en que el suministro verificado se encuentre con conexión directa sin medidor y cuente con contrato eventual que no se ajuste a lo contratado, se procederá al corte del suministro y su correspondiente notificación para su regularización.
- f. De constatarse que la irregularidad no es imputable al cliente, se procederá a la intervención al solo efecto del cobro de la energía no facturada.
- g. Para los casos en el que se detecte la irregularidad denominada “Luz Vecinal”, se procederá a la normalización del servicio previa autorización del usuario de ANDE afectado y a la notificación del mismo por el Ilícito. En caso de no regularizarse la instalación se procederá a la intervención y corte del suministro.
- h. De constatarse alguna irregularidad o de recibir alguna denuncia no programada, el Fiscal designado por ANDE o Encargado de Cuadrilla podrá realizar la verificación/regularización en el terreno o deberá efectuar un levantamiento de datos a fin de realizar la denuncia correspondiente para tener en cuenta en una programación posterior.

- i. En el caso que las intervenciones sean ordenadas y acompañadas por el Ministerio Público, y no se cuenten con datos para generar la Orden de Trabajo (OT), una vez en el terreno se deberá tomar datos del cliente de ANDE más próximo al lugar de trabajo, generando Orden de Trabajo (OT) por el mismo e informar de los trabajos ejecutados en el lugar.

7.2.3.1.9. Culminado el proceso de verificación, el Fiscal designado de ANDE o Encargado de Cuadrilla de ANDE, solicita al Coordinador de los trabajos las Orden de Trabajo (OT) generadas en el terreno (ampliación de la programación) y completa las Planillas pertinentes. Entrega toda la documentación de respaldo al funcionario designado de la coordinación de los trabajos del Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o de la Agencia Regional.

7.2.3.1.10. El funcionario responsable de la coordinación de trabajos de verificación, recibe del Fiscal o Encargado de cuadrillas de ANDE, las Ordenes de Trabajo (OT) tratadas con todos sus documentos en anexo, y una vez verificado y cargado en el Sistema de Mantenimiento de Obras de Distribución (SMOD), remite al Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o a la Agencia Regional para su control final, las documentaciones de respaldo: Planilla Diaria de Trabajos Ejecutados; el original, 2ª y 3ª copia del Informe Técnico de Verificación (ITV); la 1ª y 2ª copia de la Notificación (N); Ordenes de Trabajo (OT) tratadas en el terreno; Luego realiza verificaciones aleatorias en el terreno e informa el resultado de las mismas a la Jefatura de la Unidad.

7.2.3.2. GESTIÓN DE PROCESOS GENERADOS POR LA VERIFICACIÓN DE SUMINISTROS

7.2.3.2.1. Luego de las verificaciones de Control Final, el funcionario del Departamento de Intervenciones (GC/DIN) responsable de la coordinación de trabajos de verificación, recibe las documentaciones, verifica, clasifica y posteriormente distribuye a los funcionarios encargados de la resolución de las Ordenes de Trabajo (OT) en el Sistema de Gestión Comercial, los mismos actualizan y resuelven las OT conforme al Informe Técnico de Verificación (ITV) y otros documentos. Una vez resueltas las Ordenes de Trabajo (OT), clasifica y remite las documentaciones a las distintas Unidades involucradas en el proceso:

- a. Remite al Departamento de Facturación (GC/DFT) vía Memorándum (M), la 2ª copia de los formularios de Informe Técnico de Verificación (ITV) de los suministros que fueron

intervenidos, para la liquidación correspondiente en concepto de fraude.

- b.** Remite al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), vía Memorándum (M), la 2ª copia del formulario de Notificación (N), para actualizaciones de carga, cambios de categorías o actividades de los suministros verificados e intervenidos.
- c.** Remite al Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT), vía “Informe”, las Órdenes de Trabajo (OT) resueltas en el Sistema de Gestión Comercial, la 1ª copia de la Notificación (N), el original del Informe Técnico de Verificación (ITV) y la Planilla Diaria de Trabajos Ejecutados correspondiente, para su digitalización, posterior archivo y resguardo.
- d.** Genera Informe (I) al cual adjunta el original de los Informes Técnicos de Verificación (ITV), la 1ª copia de las Notificaciones (N), registra en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD) con el mismo número de la Planilla Diaria de Trabajos Ejecutados.

7.2.3.2.2. En las Agencias Regionales, el funcionario responsable, recibe la Planilla de Ejecución diaria, las Ordenes de Trabajo (OT) tratadas en el terreno, el original, 1ª y 2ª copia de los Informes Técnicos de Verificación (ITV), 1ª y 2ª copia de las Notificaciones (N), registra los trabajos ejecutados en el Sistema de Mantenimiento de Obras de Distribución (SMOD), luego accede al Sistema de Gestión Comercial, actualizan y resuelven las Ordenes de Trabajo (OT) conforme al Informe Técnico de Verificación (ITV) (documentos disponibles) y procede de la siguiente forma:

- a.** Una vez resueltas las Ordenes de Trabajo (OT), emite un Memorándum (M) y remite vía jerárquica a la División de Gestión Regional a la que pertenece, con la segunda copia de los formularios: Notificación (N) e Informe (I), Informe Técnico de Verificación (ITV), de los suministros que fueron intervenidos, para la liquidación correspondiente en concepto de fraude, remite una copia de este Memorándum (M) y sus adjuntos a la Sección Comercial Regional correspondiente, para actualizaciones de cargas o cambios de actividad o categoría si corresponden.
- b.** Emite un Memorándum (M), adjuntando la 2ª copia del formulario Notificación (N) y remite al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), para actualizaciones de carga,

cambios de categorías o actividades de los suministros verificados e intervenidos.

- c. Las Órdenes de Trabajo (OT) resueltas en el Sistema de Gestión Comercial, la 1ª copia de la Notificación (N), el original del Informe Técnico de Verificación (ITV), son archivadas en la Unidad.
- d. Emiten Informe (I) de los trabajos ejecutados en base a las Programaciones de Trabajo y remite a través de un Memorándum (M) a la Unidad del Nivel Jerárquico Superior, la cual evalúa los resultados y providencia sus recomendaciones.

7.2.3.3. ASESORÍA LEGAL

7.2.3.3.1. La Asesoría Legal (AL) recibe los expedientes, notas, correos corporativos u otros, efectúa el análisis legal de cada caso y sugiere los procedimientos a ser llevados a cabo.

7.2.3.3.2. La Asesoría Legal (AL) recibe los pedidos de asistencia o acompañamiento del Departamento de Intervenciones (GC/DIN) o de la Agencia Regional, para las verificaciones e intervenciones, y si corresponde realiza la denuncia en Sede Policial o ante Unidad Penal del Ministerio Público y demás trámites pertinentes, asumiendo la coordinación del procedimiento e indicando el alcance del mismo.

7.2.3.3.3. La Asesoría Legal (AL) tramita las Notificaciones (N) previstas en el numeral 7.2.3.1.8. de esta Instrucción de Procedimiento.

7.2.3.3.4. Efectuada la denuncia ante el Ministerio Público, la Asesoría Legal (AL) tramita en coordinación con la Unidad Penal a cargo hasta el cierre de la carpeta fiscal. En caso de la elevación de la causa a juicio oral, determina los procedimientos a seguir a los efectos de ejercer los derechos de la ANDE como víctima o en su calidad de víctima.

7.2.3.3.5. La Asesoría Legal (AL) elabora el borrador de las Notas Respuestas de los Expedientes que así lo requieran.

7.3. EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE VERIFICACIONES E INTERVENCIONES REALIZADAS

7.3.1. El Departamento Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT) recibe los documentos Informes remitidos por el Departamento de Intervenciones (GC/DIN), las Órdenes de Trabajo (OT) resueltas en el Sistema de Gestión Comercial, la 1ª copia de las

Notificaciones (N) y los originales de los Informes Técnicos de Verificación (ITV).

- 7.3.2. Un funcionario designado por el Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT), verifica en forma aleatoria estas documentaciones en el Sistema de Gestión Comercial, si existe inconsistencia en los mismos, recurre a las documentaciones de respaldo para la comparación de los datos. Posteriormente, se remiten los Informes vía correo a las diferentes áreas para las medidas correctivas, que es respondido por cada área afectada con las correcciones adoptadas. Una vez comprobada la actualización en el Sistema de Gestión Comercial, se eleva el Informe a la Jefatura del Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT).
- 7.3.3. La Sección Programación de Intervenciones (GC/DNT1) custodia el acervo documental generado por las verificaciones e intervenciones realizadas por el Departamento de Intervenciones (GC/DIN).
- 7.3.4. El Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT), obtiene de la Base de Datos del Sistema de Gestión Comercial, informaciones sobre las liquidaciones por fraude, referente a la energía no facturada y consumos posteriores, efectúa un análisis de los resultados obtenidos, y propone las acciones a ejecutar, de naturaleza comercial, técnica u otros relacionados a los suministros verificados e intervenidos por el Departamento de Intervenciones (GC/DIN) y las Agencias Regionales.
- 7.3.5. Un funcionario designado del Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT) recibe de la Jefatura las informaciones adicionales respecto a los suministros ya controlados y efectúa por muestreo otras verificaciones referentes a la operativa comercial como liquidación por fraude, estado de las facturas de fraude, actualizaciones de cargas y otros procesos, con el fin de detectar debilidades en los mismos, solicita las acciones correctivas o de cumplimiento a las Unidades Administrativas afectadas.
- 7.3.6. Una vez realizado los controles sobre la información recibida, el funcionario responsable efectúa visitas en el terreno para una re-verificación por muestreo y elabora el Informe Final, que remite a la Jefatura del Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT).
- 7.3.7. El Departamento de Gestión de Pérdidas No Técnicas (GC/DNT), en base al Informe Final de las verificaciones e intervenciones ejecutadas, evalúa la gestión relacionada a las mismas, estableciendo índices y estadísticas de la gestión; elabora resumen ejecutivo sobre los resultados obtenidos, que son remitidos vía correo electrónico corporativo o Memorándum (M) a la División de Gestión de Pérdidas Eléctricas (GC/PE) para su conocimiento y toma de decisiones.

8. INDICADORES

- 8.1. Recuperación de kWh.
- 8.2. Cantidad de intervenciones ejecutadas / Cantidad de verificaciones ejecutadas.

- 8.3.** Cantidad de intervenciones ejecutadas / Cantidad de intervenciones registradas en el Sistema de Gestión Comercial.
- 8.4.** Cantidad de verificaciones ejecutadas / Cantidad de verificaciones programadas.

GERENCIA COMERCIAL

DISTRIBUCIÓN: ABCDE

DP/DOM: RCE – 3949

Está a cargo de la División de Gestión de Pérdidas Eléctricas (GC/PE) y Unidades Administrativas competentes de su ámbito de gestión, aclarar el contenido de esta Instrucción a las Unidades Administrativas de la Institución; revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos actualizados.