

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.06 Facturación SPR 08.06.01 Generación de datos de facturación de clientes</p>	<p>PCO - 06 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48548 Fecha: 04/12/23</p>
--	---	---

GESTION DE FACTURACION

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la facturación del servicio de energía eléctrica de los suministros pertenecientes a los diferentes grupos de consumo establecidos en el Pliego de Tarifas vigente y de otros contratos específicos.

2. ALCANCE

Abarca el procesamiento de los datos de lectura en el Sistema de Gestión Comercial, el análisis, el control de los conceptos facturados, incluyendo la aplicación de los términos de contratos especiales, la facturación de fraudes y la refacturación en los casos que correspondan.

3. CONCEPTOS

- 3.1. Ciclo de Facturación:** Es el período comprendido entre la fecha de lectura del mes anterior y actual de un suministro determinado.
- 3.2. Ciclo de Lectura:** Es la lectura registrada por el lector y transmitida a través del Sistema de Gestión Comercial.
- 3.3. Cliente:** Se refiere a aquella persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de servicio de suministro de energía eléctrica con la ANDE.
- 3.4. Clientes en Baja Tensión:** Son los clientes cuyos suministros son abastecidos desde líneas de Baja Tensión (BT) y están codificados como tales en el Sistema de Gestión Comercial.
- 3.5. Contratos Especiales:** Constituyen acuerdos de voluntades y condiciones especiales asociadas a un suministro, las cuales no se hallan contempladas en el Sistema de Gestión Comercial o procedimientos vigentes.
- 3.6. Distribuidor:** Es el funcionario de ANDE, o contratista (Electricista Residente, Cooperativas, Contratista HHP2) responsable de la distribución de las facturas.
- 3.7. Facturación:** Consiste en el proceso de obtención del documento que presenta el importe total que se debe pagar por un suministro, por un período determinado o por un servicio, contemplando lo establecido en los contratos de suscripción con la ANDE o lo establecido en el Pliego de Tarifas vigente.
- 3.8. Fraude:** Acción por medio del cual se eluden obligaciones legales o se usurpan derechos con el fin de obtener un beneficio.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.06 Facturación SPR 08.06.01 Generación de datos de facturación de clientes</p>	<p>PCO - 06 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48548 Fecha: 04/12/23</p>
--	---	---

- 3.9. Gestor de Facturación:** Es el funcionario asignado para la ejecución de las tareas de resolución de anomalías de facturación.
- 3.10. Grandes Clientes:** Son los clientes cuyos suministros son abastecidos desde los siguientes puntos de entrega de energía: Línea de Muy Alta Tensión y Alta Tensión, Estación o Subestación y Línea de Media Tensión y están codificados como tales en el Sistema de Gestión Comercial.
- 3.11. Interfase Contable:** Representa la interconexión informática entre el Sistema de Gestión Comercial y el Sistema de Gestión Financiera.
- 3.12. Justificativa de factura:** Es una información complementaria y aclaratoria de conceptos facturados a un suministro, que acompaña a la factura emitida.
- 3.13. Medidor:** Es el aparato destinado al control y registro de valores característicos de la energía eléctrica (consumo de energía y demanda de potencia, entre otros).
- 3.14. Refacturación:** Es la modificación de una factura en el Sistema de Gestión Comercial por motivos debidamente justificados.
- 3.15. Retención de factura:** Es la acción con la cual la factura emitida es apartada del proceso de distribución para su tratamiento correspondiente.
- 3.16. Suministro Anómalo:** Suministros que son separados del proceso de facturación de acuerdo con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión Comercial con el objeto de realizar el análisis para su correcta facturación.
- 3.17. Suministro:** Punto de conexión de energía eléctrica que recibe el servicio, el cual debe ser medido y facturado.

4. CONDICIONES

- 4.1.** La facturación del servicio de energía eléctrica a los clientes quedará supeditada a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial, así como a los recursos humanos, equipos informáticos y materiales.
- 4.2.** Las facturaciones especiales se harán sobre los datos e informaciones disponibles en tiempo y forma.
- 4.3.** Las facturas de consumo de energía eléctrica codificadas como débito automático, son remitidas a la Entidad Bancaria, que debita el importe de la factura de la cuenta bancaria de los clientes afectados.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.06 Facturación SPR 08.06.01 Generación de datos de facturación de clientes	PCO - 06 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48548 Fecha: 04/12/23
-------------	--	--

4.4. Las facturas de consumo de energía eléctrica que corresponden al ámbito de una Agencia Regional serán clasificadas y remitidas a la misma para su posterior distribución a los clientes.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. La detección de suministros con conexión directa, derivación antes del medidor, sin medidor, manipulación interna del medidor, entre otros, serán incluidos en la facturación, con los conceptos de Fraude por Energía Activa no Registrada (Facturada), Aplicación de la Ley N° 966/64 y Gastos por Intervención.

5.2. Las operativas aplicadas para la resolución de las anomalías de facturación, se encuentran descritas en el Manual de Procedimientos Comerciales, a saber:

- PF-0060 “Tratamiento de Suministros Anómalos”

Anomalías por Inconsistencia de Datos		Anomalías según Parámetros	Anomalías por Inconsistencia de Lecturas	Otras anomalías
PF-0110 “Error de Estimación”	PF-0200 “Mal Estado del Suministro”	PF-0280 “Ausencia Reiterada”	PF-0340 “Anomalía No Detectable”	PF-0390 “Alta Factura con Virada de Medidor”
PF-0120 “Aparato Inexistente”	PF-0210 “Suministro Inexistente en Base de Datos”	PF-0290 “Consumo Facturado Negativo”	PF-0350 “Inmueble Deshabitado”	PF-0400 “Primera Facturación después del Levantamiento del Medidor”
PF-0130 “Cálculo Inexistente”	PF-0220 “Suministro Sin Contrato”	PF-0300 “Consumo Fuera de Tarifa”	PF-0360 “Lectura Mal Tomada”	
PF-0140 “Excesivo Cambio de Precio”	PF-0230 “Suministros con Anomalías Pendientes”	PF-0310 “Importe Fuera de Límite”	PF-0370 “Mal Código de Anomalía de Lectura”	
PF-0150 “Falta Consumo Suministro No Estimable”	PF-0240 “Tarifa Inexistente”	PF-0320 “Importe Negativo”	PF-0380 “Posible de Suspensión del Suministro”	
PF-0160 “Falta Datos de Domiciliación”	PF-0250 “Tipo de Consumo Inexistente”	PF-0330 “Período de Facturación Insuficiente”		
PF-0170 “Lectura de Levantamiento Inexistente”	PF-0260 “Mal Número de Ruedas”			
PF-0180 “Levantamiento Inexistente”	PF-0270 “Medidor Cambiado”			
PF-0190 “Mal Constante de Medidor”				

6. NORMATIVA APLICADA

6.1. Ley N° 966/64 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad, como ente autárquico y establece su Carta Orgánica”.

6.2. Ley N° 2501/04 “Que amplía la Tarifa Social de Energía Eléctrica”.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> ANDE </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.06 Facturación SPR 08.06.01 Generación de datos de facturación de clientes	PCO - 06 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48548 Fecha: 04/12/23
---	--	--

- 6.3. Ley N° 3480/08 “Que amplía la Tarifa Social de Energía Eléctrica”.
- 6.4. Resolución de Presidencia “Por la que se aprueba el Capítulo 7 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE).
- 6.5. Pliego de Tarifas vigente.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Es responsabilidad del Departamento de Facturación (GC/DFT):

- 7.1.1. El control de la facturación del servicio de energía eléctrica o facturación por fraude por energía activa no registrada (facturada).
- 7.1.2. La resolución de anomalías generadas en el proceso de facturación y las refacturaciones de los suministros de energía eléctrica servidos en Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT) de todo el país.
- 7.1.3. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

7.2. Es responsabilidad del Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI) gestionar la impresión de las facturas de energía eléctrica, conforme con los datos recibidos.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Lectura de medidor	Departamento de Lectura y Censo (GC/LYC) Agencias Regionales	Factura emitida	Clientes o usuarios del servicio de energía eléctrica Departamento de Cobranzas (GC/DCO) Agencias Regionales

9. INDICADORES

- 9.1. Número de facturas emitidas / Numero de facturas con anomalías.
- 9.2. Porcentaje de anomalías generadas en comparación a suministros facturados.
- 9.3. Índice de facturación.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Clasificación de anomalías / Asignación de resolución	<p><i>Para clientes servidos en Baja Tensión (BT) y en Media Tensión (MT) con medidores electromecánicos y electrónicos.</i></p> <p>10.1.1. El Departamento de Facturación (GC/DFT), a través de la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), extrae y transcribe en una planilla los datos de anomalías generadas en el proceso de facturación en el Sistema de Gestión Comercial, realiza la clasificación de los mismos por Agencia y prioridad de resolución. El Departamento de Facturación (GC/DFT) designa al gestor de facturación para la resolución de las anomalías.</p>	<p>Planilla de datos de anomalías generadas</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>PF-0060 Tratamiento de Suministros Anómalos</p> <p>PF-0080 Mantenimiento de Anomalías de Facturación</p>
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	<p>10.1.2. El gestor de facturación, de acuerdo al tipo de anomalía generada en el proceso de facturación, ejecuta la operativa descrita relacionada a suministros anómalos indicados en el Módulo Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales, analiza el suministro verificando datos del contrato, datos del medidor, lectura, consumo de energía, Orden de Trabajo resuelta, incidencia registrada, entre otros.</p>	<p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	10.1.2.1. En caso de falta o duda sobre los datos existentes o los mismos sean insuficientes, y considerando factores tales como repetitividad de la anomalía, incidencias registradas, acumulación de ciclos sin lectura, consumo fuera de los picos históricos, entre otros, el gestor de facturación genera una Orden de Trabajo (OT) o un Memorándum (M), correo electrónico corporativo, teléfono o fax solicita informes, resolución de la Orden de Trabajo (OT), verificación de lectura, contacta con el cliente, o en su defecto, consulta con el Jefe de Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), para la definición de criterios de resolución, definiendo la modalidad de resolución y resuelve en el Sistema de Gestión Comercial.	Sistema de Gestión Comercial Orden de Trabajo (OT) o Memorándum (M)	PF-0060 Tratamiento de Suministros Anómalos
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	10.1.2.2. Si considera que los datos existentes no requieren verificación u otras acciones mencionadas en el Módulo Facturación, el gestor de facturación define la modalidad de resolución y resuelve.	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	10.1.2.3. Si la modalidad de resolución determina la necesidad de realizar la refacturación de ciclos anteriores, el gestor de facturación procede conforme con lo establecido en el Módulo Facturación.	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	<p><i>Para Grandes Clientes con medidores electrónicos</i></p> <p>10.1.3. El Departamento de Facturación (GC/DFT), a través de la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), verifica los datos de lectura en la Aplicación Local de Lecturas, registrados en el Sistema de Gestión Comercial por el Departamento de Lectura y Censo (GC/LYC) y las Agencias Regionales. Estos datos constituyen el aval para el control por parte del gestor de facturación de la resolución de las anomalías.</p>	<p>Aplicación Local de Lecturas</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales</p>
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	<p>10.1.4. El gestor de facturación, de acuerdo al tipo de anomalía, ejecuta la operativa descrita en el Módulo Facturación, analiza el suministro, verifica los datos del contrato, datos del medidor, lectura, consumo de energía, Orden de Trabajo resuelta, incidencia registrada, factor de potencia, demanda máxima, entre otros y controla los datos consignados en las planillas de lecturas de medidores electrónicos (diferenciales).</p>	<p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales</p>
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	<p>10.1.4.1. Si los datos analizados y controlados son correctos, define la modalidad de resolución y resuelve en el Sistema de Gestión Comercial.</p>	<p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	10.1.4.2. Si los datos analizados y controlados no son correctos, el gestor de facturación genera una Orden de Trabajo (OT) o mediante Memorándum (M), correo electrónico corporativo, teléfono o fax solicitando informes, resolución de la Orden de Trabajo, verificación de lectura, contacta con el cliente, o en su defecto, consulta con el Jefe de Gestión de Calidad (GC/DFT1), para la definición de criterios de resolución, definiendo la modalidad de resolución y resuelve en el Sistema de Gestión Comercial.	Orden de Trabajo (OT) o Memorándum (M) Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	10.1.4.3. Si en la modalidad de resolución, el gestor de facturación determina la necesidad de realizar la refacturación de ciclos anteriores, procede conforme con lo establecido en el Módulo Facturación.	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.1.	Gestión y Resolución de Anomalías	Resolución de anomalías	10.1.4.4. El Departamento de Facturación (GC/DFT), a través de la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), transcribe en planilla los datos de anomalías pendientes de resolución en el Sistema de Gestión Comercial y mantiene en archivo transitorio para control posterior.	Planilla de datos de anomalías pendientes de resolución Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Facturaciones Especiales	Procesamiento de datos relevados sobre conceptos a facturar	10.2.1. El Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe, vía correo electrónico corporativo o impresos, los documentos e informaciones sobre datos de contratos especiales, listado de suministros con fraudes, expedientes de reclamos por consumo, entre otros y remite los mismos a la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) para su procesamiento.	Correo electrónico corporativo	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.2.	Facturaciones Especiales	Procesamiento de datos relevados sobre conceptos a facturar	10.2.2. El Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe Expedientes por reclamos de distribución de facturas de clientes o reclamos de distribución de facturas vía telefónica y remite los mismos a la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2) para su procesamiento.	Expedientes por reclamos de distribución de facturas	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.2.	Facturaciones Especiales	Procesamiento de datos relevados sobre conceptos a facturar	10.2.3. La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) recibe, verifica y procesa los datos colectados, analiza, aplica criterios de facturación y calcula los conceptos correspondientes; luego, presenta la operativa sugerida para la aprobación del Departamento de Facturación (GC/DFT).	---	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.2.	Facturaciones Especiales	Procesamiento de datos relevados sobre conceptos a facturar	10.2.4. El Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe, controla y autoriza la implementación de la operativa propuesta.	---	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Facturaciones Especiales	Elaboración de Informes: Tratamiento de Expedientes o Reclamos de Clientes	10.2.5. La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2) o la Sección Comercial Regional elabora Informes Técnicos Comerciales sobre Expedientes, ejecuta la operativa aprobada y contacta con el cliente para las aclaraciones pertinentes.	Informe Técnico Comercial Expediente	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.2.	Facturaciones Especiales	Elaboración de Informes: Tratamiento de Expedientes o Reclamos de Clientes	10.2.5.1. En caso que el Expediente de reclamo del cliente sea tratado en la Agencia Regional y requiera respuesta oficial de la ANDE, la Agencia Regional providencia el Expediente y remite con los antecedentes, vía jerárquica, al Departamento de Facturación (GC/DFT) para su tratamiento.	Informe Técnico Comercial Expediente	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.2.	Facturaciones Especiales	Elaboración de Informes: Tratamiento de Expedientes o Reclamos de Clientes	10.2.5.2. Cuando el Expediente de reclamo del cliente sea tratado en el Departamento de Facturación (GC/DFT) y requiera respuesta oficial de la ANDE, así como los recibidos de las Agencias Regionales, el GC/DFT elabora el borrador de Nota Oficial, conforme con las especificaciones técnicas establecidas en el procedimiento respectivo, y remite al Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS) para su procesamiento.	Propuesta de Nota Oficial Mód. Gestión Documental (OpenText)	Nota Oficial

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Facturaciones Especiales	Elaboración de Informes: Tratamiento de Expedientes o Reclamos de Clientes	10.2.6. Una vez remitida la Nota Oficial al cliente, el Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe copia de la Nota Oficial con el Expediente original. Cuando se trata de Expedientes de reclamos de clientes recibidos en las Agencias Regionales, obtiene fotocopia de la Nota Oficial y de los antecedentes y remite los originales a las Agencias Regionales afectadas. Posteriormente, archiva la copia de los antecedentes en el GC/DFT.	Nota Oficial Mód. Gestión Documental (OpenText)	Nota Oficial
10.2.	Facturaciones Especiales	Elaboración de Informes: Tratamiento de Casos Especiales	10.2.7. La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) elabora el Informe Técnico Comercial sobre los documentos referentes a cambio de medidores electrónicos, transformadores de corriente, montaje de equipos de medición, retiro de medidores, medidor averiado, novedades o anomalías de suministros, entre otros; ejecuta la operativa aprobada por el Departamento de Facturación (GC/DFT) y archiva los antecedentes en la Unidad.	Informe Técnico Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.2.	Facturaciones Especiales	Facturación de contratos especiales	10.2.8. La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) procede a la facturación del servicio de energía eléctrica y otros, conforme con los términos establecidos en el contrato, emite la factura correspondiente, elabora una justificativa sobre la misma y remite la factura con la misma al Departamento de Facturación (GC/DFT).	Factura Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Facturaciones Especiales	Facturación de contratos especiales	10.2.9. El Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe y verifica la justificativa y remite los documentos al Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS). En caso que el cliente requiera comunicación oficial de la ANDE, el GC/DFT elabora el borrador de Nota Oficial conforme con las especificaciones técnicas establecidas en el procedimiento correspondiente, y remite al Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS) para el procesamiento respectivo.	Propuesta de Nota Oficial Mód. Gestión Documental (OpenText)	Nota Oficial
10.2.	Facturaciones Especiales	Facturación de contratos especiales	10.2.10. Una vez remitida la Nota Oficial al cliente, el Departamento de Facturación (GC/DFT) recibe copia de la Nota Oficial, con el Expediente original y los archiva en la Unidad.	Nota Oficial Mód. Gestión Documental (OpenText)	Nota Oficial
10.2.	Facturaciones Especiales	Facturación de fraudes	10.2.11. La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) ingresa y procede a liquidar en el Sistema de Gestión Comercial los conceptos de energía activa no facturada, multas varias y gastos varios por intervención por conexión directa, derivación antes del medidor, otros, previo cálculo y aprobación del Departamento de Facturación (GC/DFT); luego archiva el antecedente en la Unidad.	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Facturaciones Especiales	Generación o Modificación de Cargos Varios	<p>10.2.12. La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) o la Sección Comercial Regional, procede a ingresar y registrar en el Sistema de Gestión Comercial los conceptos, importes y motivos correspondientes a cargos varios basados en cálculos previos, o en su defecto, los importes establecidos en los documentos respaldatorios; luego según sea el caso, archiva los antecedentes en la Unidad o remite, vía jerárquica, a la Unidad de origen del documento.</p>	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.3.	Refacturaciones	Verificación de motivo de facturaciones incorrectas / Recolección de datos	<p>10.3.1. El Departamento de Facturación (GC/DFT), el Departamento de Cobranzas (GC/DCO), el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), el Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) o la Agencia Regional, a través de consultas telefónicas, atención personalizada, correo electrónico corporativo, Expedientes, documentos (Memorándums, Internos) o por controles realizados en el seguimiento o resolución de anomalías, entre otros, verifica la facturación y si la misma es incorrecta, recolecta los datos pertinentes, analiza y realiza la refacturación tanto para clientes en Baja Tensión (BT) como para Grandes Clientes.</p>	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Refacturaciones	Verificación de motivo de facturaciones incorrectas / Recolección de datos	10.3.2. En los casos de suministros con anomalías, procede de acuerdo con los términos establecidos en la descripción de la tarea “Resolución de Anomalías”.	Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales
10.3.	Refacturaciones	Emisión de facturas refacturadas en BT, MT, Grandes Clientes	10.3.3. En los casos de suministros que no impliquen resolución de anomalías, emite la factura y archiva los antecedentes respaldatorios en la Unidad correspondiente.	Factura Sistema de Gestión Comercial	Mód. Facturación del Manual de Procedimientos Comerciales

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: GSS-12069