

<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 08.06.02 Distribución de facturas</p>	<p>PCO - 07 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48549 Fecha: 04/12/23</p>
--	---	---

DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS

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 distribución de facturas 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

Comprende la distribución de facturas a los clientes de la Institución, a través de los medios disponibles, desde la asignación de trabajos de distribución hasta la evaluación de los mismos.

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. 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

<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 08.06.02 Distribución de facturas</p>	<p>PCO - 07 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48549 Fecha: 04/12/23</p>
--	---	---

Subestación y Línea de Media Tensión y están codificados como tales en el Sistema de Gestión Comercial.

3.9. Interfase Contable: Representa la interconexión informática entre el Sistema de Gestión Comercial y el Sistema de Gestión Financiera.

3.10. 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).

3.11. Retención de factura: Es la acción con la cual la factura emitida es apartada del proceso de distribución para su tratamiento correspondiente.

3.12. Suministro: Punto de conexión de energía eléctrica que recibe el servicio, el cual debe ser medido y facturado.

4. CONDICIONES

4.1. La distribución de facturas a los clientes de la ANDE se realizará por los siguientes medios:

4.1.1. Distribución Normal: Se refiere a la tarea desempeñada por los distribuidores de la Institución, que reparten las facturas de acuerdo a las rutas de lecturas.

4.1.2. Distribución por Correo: Se refiere a las facturas que son distribuidas a través de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (Dinacopa).

4.1.3. Distribución Especial: Se refiere a la tarea desempeñada por los distribuidores de la Institución, que reparten las facturas correspondientes a la facturación fuera de ciclo, dirección de cobro y agrupadas.

4.1.4. Facturas Retenidas en Ventanilla: Son facturas que, a pedido del cliente, quedan en la Institución, a la espera que el mismo venga a solicitarla para efectuar el pago correspondiente.

4.2. 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. Ningún funcionario con cargo diferente al Lector de Medidores o Lector Distribuidor podrá realizar tareas de lectura de medidores o distribución de facturas de energía eléctrica, salvo expresa autorización y aprobación de la Gerencia Comercial (GC) o la Dirección de Gestión Regional (DR), por causas debidamente justificadas, conforme con lo establecido en el procedimiento “Gestión de Lecturas de Medidores”.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.06 Facturación SPR 08.06.02 Distribución de facturas	PCO - 07 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48549 Fecha: 04/12/23
-------------	--	--

5.2. El cobro de las facturas con tipo de cobro Débito Automático será gestionado por el Departamento de Cobranzas (GC/DCO), en coordinación con el banco operante.

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. Resolución de Presidencia “Por la que se aprueba el Capítulo 7 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE).

7. **RESPONSABILIDADES**

- 7.1. Es responsabilidad del Departamento de Facturación (GC/DFT):
- 7.1.1. Clasificar y distribuir las facturas de energía eléctrica a clientes correspondientes a Asunción y Área Metropolitana.
 - 7.1.2. Remitir las facturas correspondientes a las Agencias Regionales para su posterior distribución.
 - 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 de las Agencias Regionales la distribución de facturas de energía eléctrica a los clientes de su zona de influencia.
- 7.3. Es responsabilidad del distribuidor de facturas:
- 7.3.1. Distribuir las facturas a los clientes.
 - 7.3.2. Informar las facturas no entregadas.

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 / Número de facturas entregadas
- 9.2. Numero de facturas emitidas / Número de facturas no entregadas
- 9.3. Tiempo Promedio de distribución de Facturas, atendiendo vencimiento de las mismas

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Asignación y organización de la distribución de facturas	Elaboración del cronograma de distribución de facturas	10.1.1. La Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2), organiza el cronograma de distribución de facturas de acuerdo con la disponibilidad de personal asignado a esta tarea y realiza reuniones de coordinación de los trabajos de distribución de facturas.	Cronograma de distribución de facturas	PF-0030 Distribución de Facturas
10.1.	Asignación y organización de la distribución de facturas	Asignación de rutas e itinerarios por lector distribuidor	10.1.2. La Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2) recepciona las facturas emitidas por el Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI), o en su caso, de la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1), verifica y clasifica las facturas por rutas, itinerarios, Agencias Regionales y tipos de envío (distribuidor, correo, banco).	Facturas emitidas	PF-0030 Distribución de Facturas
10.1.	Asignación y organización de la distribución de facturas	Verificación, clasificación y retención de facturas	10.1.3. La Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2) recibe la planilla de pedido de retención de facturas de la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1). La GC/DFT2 separa y verifica las facturas solicitadas, anexa a la planilla de pedido y las remite a la Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1).	Planilla de Pedido de Retención de facturas	PF-0030 Distribución de Facturas

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Asignación y organización de la distribución de facturas	Empaquetado, rotulado, registro y elaboración de comprobante de entrega de facturas	10.1.4. Cuando no requiere retención de facturas, la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2), empaqueta y rotula por Agencias, tipo de envío y distribuidor; luego elabora un Memorándum (M) para la entrega y envío de facturas.	Memorándum (M)	PF-0030 Distribución de Facturas Interno y Memorándum
10.1.	Asignación y organización de la distribución de facturas	Empaquetado, rotulado, registro y elaboración de comprobante de entrega de facturas	10.1.5. Concluido el empaquetamiento y rotulación de las facturas a ser distribuidas, la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2), remite el Memorándum (M) para cada Agencia Regional con sus respectivas facturas. Posteriormente, entrega las facturas acompañadas del Memorándum (M) y la Planilla de control a la Dirección Nacional de Correo Paraguayo (DINACOPA) para su envío a las distintas Agencias Regionales.	Comprobante de entrega	PF-0030 Distribución de Facturas
10.1.	Asignación y organización de la distribución de facturas	Empaquetado, rotulado, registro y elaboración de comprobante de entrega de facturas	10.1.6. Concluido el empaquetamiento y rotulación de las facturas a ser distribuidas, la Sección Distribución de Facturas (GC/DFT2) entrega las facturas que corresponden a clientes de Asunción y Área Metropolitana, a cada distribuidor, previa firma de los mismos en una planilla de control.	Comprobante de entrega	PF-0030 Distribución de Facturas

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control y seguimiento de trabajos de distribución de facturas	Recepción y remisión de facturas	10.2.1. El distribuidor de facturas de clientes de Asunción y Área Metropolitana recibe las facturas, las clasifica por ruta e itinerario y entrega a cada cliente la factura o boletín de campaña correspondiente, si lo hubiere.	---	PF-0030 Distribución de Facturas
10.2.	Control y seguimiento de trabajos de distribución de facturas	Recepción y remisión de facturas	10.2.2. La Sección Comercial Regional, dependiente de la Agencia Regional, recibe las facturas, las clasifica por ruta e itinerario y entrega a cada distribuidor, acompañado por el boletín de campaña correspondiente, si lo hubiere, quien procede a la entrega de las mismas a cada cliente.	---	PF-0030 Distribución de Facturas
10.2.	Control y seguimiento de trabajos de distribución de facturas	Control de facturas y elaboración de informes estadísticos	10.2.3. El distribuidor de facturas, sea de Asunción y Área Metropolitana o del interior del país, informa sobre la gestión de distribución de factura a su Jefatura inmediata superior y devuelve las facturas no entregadas.	Informe de Gestión de distribución de facturas	PF-0030 Distribución de Facturas
10.2.	Control y seguimiento de trabajos de distribución de facturas	Control de facturas y elaboración de informes estadísticos	10.2.4. El Departamento de Facturación (GC/DFT) registra en el Sistema de Gestión Comercial la cantidad de facturas devueltas de cada distribuidor e ingresa una incidencia a cada uno de los suministros cuyas facturas no fueron entregadas.	Informe de Gestión de distribución de facturas Sistema de Gestión Comercial	PF-0030 Distribución de Facturas

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control y seguimiento de trabajos de distribución de facturas	Control de facturas y elaboración de informes estadísticos	10.2.5. El Departamento de Facturación (GC/DFT) verifica las observaciones de las facturas devueltas. Si tiene solución, se entrega al distribuidor para ser nuevamente distribuida. Si no tiene solución, retiene la factura y remite al área correspondiente de acuerdo a la incidencia.	Informe de Gestión de distribución de facturas Sistema de Gestión Comercial	PF-0030 Distribución de Facturas
10.2.	Control y seguimiento de trabajos de distribución de facturas	Control de facturas y elaboración de informes estadísticos	10.2.6. El Departamento de Facturación (GC/DFT) verifica las observaciones de las facturas devueltas. Si tiene solución, se entrega al distribuidor para ser nuevamente distribuida. Si no tiene solución, retiene la factura y remite al área correspondiente de acuerdo a la incidencia.	Informe de Gestión de distribución de facturas Sistema de Gestión Comercial	PF-0030 Distribución de Facturas