

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
---	---	---

ELABORACIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO

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 elaboración de Títulos de Crédito para cobro de deudas vía judicial.

2. ALCANCE

Comprende el tratamiento de suministros con deudas vencidas, mediante la elaboración de Títulos de Crédito y el inicio de demandas ejecutivas, a fin de procurar el cobro de dichas deudas por la vía judicial.

3. CONCEPTOS

- 3.1. Título de Crédito:** Documento con fuerza legal que representa una deuda cierta, líquida y exigible.
- 3.2. Sistema Integral de Gestión de la ANDE (SIGA):** Plataforma tecnológica utilizada para consultar datos de usuarios (Número de Cédula de Identidad o Registro Único del Contribuyente).
- 3.3. Sistema de Gestión Comercial:** Plataforma tecnológica integral utilizada para administrar todos los procesos relacionados con la gestión comercial de la Institución.
- 3.4. Incidencias:** Registros en el Sistema de Gestión Comercial, donde se dejan asentadas las novedades, actuaciones o situaciones especiales vinculadas a un suministro o a un proceso de cobro (por ejemplo, inicio de demanda, bloqueo judicial, reclamos, gestiones realizadas). Sirven como historial de control y seguimiento de cada caso.
- 3.5. Persona Jurídica:** Entidad legalmente constituida que posee derechos y obligaciones, distinta de las personas físicas que la integran.
- 3.6. Número de Identificación de Suministro (NIS):** Número de referencia utilizado en la ANDE, compuesto por un total de siete (7) cifras para identificar la propiedad de un punto de conexión de energía eléctrica en un domicilio o local comercial o industrial.

4. CONDICIONES

- 4.1.** La gestión de elaboración de Títulos de Crédito quedará supeditada a la disponibilidad de recursos humanos y materiales necesarios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
---	---	---

- 4.2.** La cobranza y su tratamiento estará sujeta a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial y la eficiencia de las redes de transmisión electrónica de datos.
- 4.3.** El Título de Crédito deberá contener el encabezado con el Logo de la Institución, el nombre y apellido del cliente, Número de Cedula de Identidad o Registro Único del Contribuyente (RUC) en caso de ser Persona Jurídica, la dirección que fuera proveída por el cliente al momento del Alta del Contrato, la Cuenta Corriente Catastral del inmueble, las coordenadas si lo tuvieren, el municipio y la firma del Secretario General y del Presidente de la ANDE.
- 4.4.** El Titulo de Crédito deberá contener las deudas que se generaron en el suministro, de acuerdo a lo registrado en el Sistema de Gestión Comercial de la siguiente manera:
- Las deudas por consumo de energía eléctrica que serán transcriptas ciclo a ciclo, en caso que exista un consumo acumulado de varios meses se deberá prorratear desde el mes que se dejó de leer hasta el mes en que se facturó el ciclo acumulado.
 - Los acuerdos a plazos incumplidos de dos (2) cuotas seguidas harán decaer de pleno derecho las demás cuotas, por lo cual el acuerdo deberá ser liquidado y el monto deberá ser consignado en el Título de Crédito como acuerdo a plazos incumplido.
 - Los consumos fraudulentos por Energía Activa no facturada.
 - El consumo de Alumbrado Público (AP) consignando el año al que corresponde.
- 4.5.** En los casos que se traten de transferencias de deudas, devolver al Número de Identificación de Suministro (NIS) de origen para proceder a la elaboración del Título de Crédito, con las especificaciones anteriormente mencionadas. En el caso que ya se hubiera realizado el cambio de nombre en el suministro de origen, se deberá consignar en el Título de Crédito donde se trasfirió con la leyenda “Trasferencia de deuda realizada del Número de Identificación de Suministro (NIS) a nombre del usuario de referencia.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** La ANDE brindará a sus clientes alternativas para el pago de deudas, conforme con la normativa vigente aplicada.
- 5.2.** El monto de la deuda mínima para elaborar Títulos de Crédito será de Gs. 5.000.000 (Guaraníes Cinco Millones) y la cantidad de Títulos de Crédito a ser remitidos estará sujeto a disposiciones de la Superioridad de acuerdo a la capacidad operativa.

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Ley N° 966/1964 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad (ANDE) y establece su Carta Orgánica”

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
---	--	---

- 6.2.** Resolución de Presidencia “Que aprueba el Capítulo 07 – Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad”.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) proveer el listado de suministros con deudas en estado situación correcta, baja por impago o demás estados de contrato en el Sistema de Gestión Comercial, al Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o a la Agencia Regional afectada, según corresponda, para su análisis correspondiente.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Cobranzas (GC/DCO), a través de la Sección Recuperación de Deudas (GC/DCO2), y de la Agencia Regional afectada, según corresponda:
- 7.2.1.** Recibir el listado de suministros en mora, ciclo a ciclo, y seleccionar los que serán tratados.
 - 7.2.2.** Realizar el estudio previo para la confección del Título de Crédito, verificar si en el Sistema de Gestión Comercial figura el Número de Cédula de Identidad o Registro Único del Contribuyente (RUC) correspondiente al usuario moroso. Confirmar dicha información en el Sistema Integral de Gestión de la ANDE (SIGA) –Consulta por Cédula - Consulta por RUC.
 - 7.2.3.** En caso de no contar con los datos requeridos, solicitar la provisión de la copia de la Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE), en formato escaneado, al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o a la Agencia Regional afectada, según corresponda, donde se haya dado de Alta dicho suministro, a fin de obtener los datos del cliente.
 - 7.2.4.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.3.** Es responsabilidad de la Asesoría Legal (AL), a través de la Oficina de Gestión de Cobros Judiciales (AL/OCJ):
- 7.3.1.** Gestionar la recuperación de deudas de clientes en situación de suministros: cortado por impago, baja por impago, forzada y voluntaria, mediante gestiones prejudiciales y judiciales
 - 7.3.2.** Recepcionar los Títulos de Créditos, bloquear en el Sistema de Gestión Comercial (BLOQUEO POR GESTION DE COBRO JUDICIAL) y registrar en incidencias el inicio de la demanda.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
-------------	---	---

- 7.3.3.** Realizar los informes periódicos sobre el seguimiento y finiquito de los suministros con Título de Crédito, así como la devolución de los Títulos de Crédito que no pudieron ser judicializados o a ser modificados por alguna razón.
- 7.4.** Es responsabilidad de la Secretaría General (SG) la remisión a Presidencia (PR) de los Títulos de Crédito para la suscripción correspondiente.
- 7.5.** Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y de la Agencia Regional, según corresponda, recibir y proveer, en tiempo y forma, los documentos relacionados al Alta del Contrato con el número de Cédula de Identidad en el Sistema de Gestión Comercial.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Listado de Suministros Morosos Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica firmados (SAEE) Contratos de Alta, Modificación, otros Acuerdos a Plazos	Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y Agencias Regionales	Títulos de Créditos elaborados	Asesoría Legal (AL) Secretaría General (SG) Presidencia (PR)

9. INDICADORES

- 9.1.** Cantidad de Títulos de Crédito elaborados / Cantidad de deudas judicializadas.
- 9.2.** Monto total gestionado en Títulos de Crédito / Monto recuperado judicialmente.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
-------------	--	--

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Recepción, revisión y filtrado de suministros morosos	10.1.1. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o la Agencia Regional afectada, recibe mensualmente, a través del correo electrónico corporativo, del Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC) los listados de suministros morosos y selecciona los inactivos que no superen los diez (10) años de antigüedad o los activos con causa judicial abierta.	Listado de suministros morosos Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Consulta y verificación de datos de usuarios	10.1.2. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o la Agencia Regional afectada, verifica si se cuenta con los datos del cliente (número de Cédula de Identidad o Registro Único del Contribuyente (RUC), dirección, Cuenta Corriente Catastral) en el Sistema de Gestión Comercial. Si no se poseen dichos datos, solicita, a través del correo electrónico corporativo, al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o a la Sección Comercial o Sección Servicio de Atención al Cliente, según corresponda, los documentos necesarios para la confección de los Títulos de Crédito, a saber: Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE) firmada por el titular, Acuerdo a Plazos o cualquier documentación firmada por el titular del contrato o persona autorizada con Fotocopia de Cédula de Identidad del titular del Contrato.	Sistema de Gestión Comercial Form. Solicitud de Abastecimiento de Energía Eléctrica (SAEE), Acuerdo a Plazos, u otros documentos	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Elaboración de Títulos de Créditos	10.1.3. Una vez reunida toda la documentación correspondiente, el Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o la Agencia Regional afectada, confecciona los Títulos de Crédito, con los datos completos del titular, los montos adeudados por Energía Activa, Consumo Fraudulento y Alumbrado Público, conforme con lo establecido en los numerales 4.3 y 4.4.	Título de Crédito	---
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Elaboración de Títulos de Créditos	10.1.4. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o la Agencia Regional afectada, imprime los Títulos de Crédito, emite un Interno, adjunta los mencionados documentos y remite, vía jerárquica, a la Asesoría Legal (AL). Asimismo, indica en el Sistema de Gestión Comercial que el suministro posee Titulo de Crédito, registrando en Incidencias los datos del Número de Titulo de Crédito y el Número de Interno por el cual se remite.	Título de Crédito Sistema de Gestión Comercial Interno Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Elaboración de Títulos de Créditos	10.1.5. La Asesoría Legal (AL) recibe y verifica el Interno, adjunto los Títulos de Crédito. En caso de corresponder, remite, vía jerárquica, a la Secretaría General (SG) para la firma del Secretario General y del Presidente, respectivamente. En caso de requerir ajustes o modificaciones, remite nuevamente al Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o a la Agencia Regional afectada.	Interno Título de Crédito Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Remisión de Títulos de Créditos para gestión de cobros judiciales	10.1.6. La Secretaría General (SG) recibe el Interno, adjunto los Títulos de Crédito, suscribe y gestiona la rúbrica de los mismos por la Presidencia (PR).	Interno Título de Crédito Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Remisión de Títulos de Créditos para gestión de cobros judiciales	10.1.7. Una vez firmados los Títulos de Crédito, la Secretaría General (SG) remite los Internos y los Títulos de Créditos firmados a la Asesoría Legal (AL) para inicio de demanda.	Interno Título de Crédito Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Bloqueo por Gestión de Cobro Judicial y registro en el Sistema de Gestión Comercial	10.1.8. La Asesoría Legal (AL) recibe el Interno, con los Títulos de Créditos firmados, bloquea el suministro en el Sistema de Gestión Comercial (BLOQUEO POR GESTION DE COBRO JUDICIAL) y registra en incidencias el inicio de la demanda.	Interno Título de Crédito Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.04 Cobranzas SPR 08.04.02 Recuperación de Deudas Morosas	PCO - 26 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51368 Fecha: 18/12/2025
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Cobro Judicial	Bloqueo por Gestión de Cobro Judicial y registro en el Sistema de Gestión Comercial	10.1.9. El Departamento de Cobranzas (GC/DCO) o la Agencia Regional afectada, emite un Interno, solicitando un informe mensual de las demandas ejecutadas con el detalle de suministros y Número de Oficio con el estado de los mismos con relación a los Títulos de Créditos elaborados y remite, vía jerárquica, a la Oficina de Gestión de Cobros Judiciales (AL/OCJ), para los efectos correspondientes.	Interno Informe Mensual de demandas ejecutadas Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: GSS-12069; LMVA-5129

DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL