



ANDE
PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN P/Nº 45085

POR LA QUE SE APRUEBA EL CAPÍTULO 7 - POLÍTICA COMERCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (ANDE).

Asunción, 15 de abril de 2021

VISTO: El Interno DP/DPS/03/2021 de fecha 26 de febrero de 2021, originado en el Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistema de Gestión, por medio del cual se solicita la formulación de la Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE); y

CONSIDERANDO: Que la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), como Institución autárquica y descentralizada de la Administración Pública, responsable de la generación, transmisión, distribución y comercialización del servicio de energía en el territorio paraguayo, reconoce que la gestión comercial está orientada al cliente, al respeto del marco legal.

Que la Gerencia Comercial, así como la Dirección de Planificación y Estudios, han dado su parecer favorable para la puesta en vigencia de la política en objeto.

Por tanto, en uso de las atribuciones que le confiere la Carta Orgánica,

**EL PRESIDENTE DE LA ANDE
RESUELVE:**

- Art. 1º- Aprobar el Capítulo 7 - Política Comercial de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), cuyo texto forma parte de la presente Resolución y la cual tendrá vigencia desde la fecha de suscripción de la misma.
- Art. 2º- Encargar a la Gerencia Comercial en coordinación con la Dirección de Planificación y Estudios, a través de sus unidades operativas especializadas, la elaboración de los procedimientos necesarios para la implementación de la Política Comercial.
- Art. 3º- Divulgar la Política Comercial aprobada por los medios de comunicación internos y externos de la Empresa.
- Art. 4º- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.

Firmado digitalmente por RONALD ROLON ALVARENGA

TITO RONALD OCARIZ KRAUER

Digitally signed by TITO RONALD OCARIZ KRAUER DN: cn=TITO RONALD OCARIZ KRAUER, o=ANDE, ou=ANDE, email=tito.ronald.ocariz.krauer@anep.gov.py, c=PY

PRESIDENTE

Firmado digitalmente por FELIX ELADIO SOSA GIMENEZ

/cdv.

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

CAPITULO 7

POLITICA COMERCIAL

1. PREMISAS BÁSICAS

La energía eléctrica se constituye en un elemento indispensable tanto para el bienestar de la población como para el desarrollo. Es necesaria para la vida cotidiana: iluminación, acceso a información, salud, seguridad entre otros.

Así mismo, la energía eléctrica es imprescindible para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de los cuales el Estado Paraguayo es firmante.

Conforme reza la Ley, 966 del 12 de agosto de 1964 Que crea la Administración Nacional de Electricidad (ANDE) como ente autárquico y establece su Carta Orgánica, en su Art. 5º, *“ANDE tiene por objeto primordial satisfacer en forma adecuada las necesidades de energía eléctrica del país, con el fin de promover su desarrollo económico y fomentar el bienestar de la población, mediante el aprovechamiento preferente de los recursos naturales de la Nación.”*

Y es competencia de ANDE *“comprar y vender, dentro y fuera del territorio nacional, energía eléctrica, a otras empresas o sistemas eléctricos de servicio público o privado, e intercambiar energía con ellos”* conforme el mismo artículo, inciso d) de la citada Ley.

2. ALCANCE

Esta Política Comercial aplica a *“las relaciones comerciales con los usuarios de energía eléctrica, tales como: contratación del servicio, lectura de medidores, facturación y cobranza del consumo, conforme la Carta Orgánica de ANDE, en su Art. 32º.*

3. OBJETIVO

Definir los lineamientos en el relacionamiento comercial de ANDE con los clientes, tendientes a facilitar a los mismos tanto el acceso a la información como las gestiones relacionada con los servicios prestados por la Empresa.

4. POLITICA COMERCIAL GENERAL

Focalizar la gestión comercial hacia los clientes, buscando detectar y satisfacer sus necesidades y prioridades, incorporando la innovación tecnológica y generando valor agregado en la prestación de servicios de calidad y excelencia.

5. POLITICAS COMERCIALES ESPECÍFICAS

5.1. Atención al cliente

- 5.1.1. La Empresa fomentará el buen relacionamiento con los clientes externos e internos facilitando la comunicación y el acceso a los servicios que brinda la institución, para contribuir al desarrollo del país.

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

- 5.1.2. La empresa propiciará diferentes medios y canales que permitan un mayor acercamiento y facilidad en las gestiones de los servicios, promociones y beneficios para los clientes.
- 5.1.3. La Gerencia Comercial empoderará a los funcionarios encargados de la Atención al Público en general, utilizando diferentes medios y canales en la búsqueda de la satisfacción y apropiada atención a los clientes.
- 5.1.4. Los funcionarios de la Gerencia Comercial utilizarán un lenguaje sencillo y claro para la comunicación con el cliente.
- 5.1.5. Los funcionarios de la Gerencia Comercial utilizarán los dos idiomas nacionales en la comunicación: castellano y guaraní.
- 5.1.6. Los funcionarios atenderán a todas las personas en forma amable y cordial.
- 5.1.7. La Empresa propiciará la autogestión de los clientes mediante la utilización de tecnología: tauser, WEB, APP.

5.2. Comunicación

- 5.2.1. La Empresa difundirá y divulgará las ventajas y beneficios sobre las promociones comerciales de la Institución, las facilidades, comodidades de las gestiones electrónicas y la concienciación en el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica.
- 5.2.2. Se utilizarán medios virtuales en las gestiones comerciales y de acercamiento con los clientes y usuarios de la Institución.
- 5.2.3. La Empresa promoverá actividades de atención integral y comunicación efectiva con los clientes de la Institución, que permitan la mejora de la imagen Institucional.

5.3. Calidad del Servicio

- 5.3.1. La Empresa gestionará la acreditación de un Sistema de Calidad en el proceso de Facturación de los clientes de la ANDE.
- 5.3.2. La Empresa gestionará la adquisición de un Sistema de Gestión Comercial con funcionalidades actualizadas que permita una mayor interacción con los clientes.
- 5.3.3. Se optimizarán los tiempos de atención y respuesta a los clientes en relación a las solicitudes, reclamos y gestiones comerciales, mediante la mejora continua en los procedimientos.

- 5.3.4. La Empresa promoverá el ejercicio de los valores institucionales.
- 5.3.5. La Gerencia Comercial enfocará la mejora de su gestión en base al indicador de calidad percibida.
- 5.3.6. La Empresa promoverá e incentivará la innovación, dando espacio a las propuestas e iniciativa de todos los funcionarios.
- 5.3.7. La Gerencia Comercial promoverá el trabajo en equipo respetando las competencias de cada área.

5.4. Lectura de medidores

- 5.4.1. La Empresa incorporará el Sistema de Medición Inteligente y Sistema de Medición Remota en el proceso de Lectura de Medidores.
- 5.4.2. La Gerencia Comercial propiciará el control permanente en la calidad de lectura de los medidores
- 5.4.3. Se incentivará la eficiencia del trabajo de lectura de medidores mediante condiciones laborales más favorables.

5.5. Facturación

- 5.5.1. Se incorporará el Sistema de Mejora Continua en los procesos de Facturación de los Clientes de la ANDE.
- 5.5.2. La Empresa evaluará de manera permanente los indicadores de facturación a nivel País, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos establecidos.
- 5.5.3. Se incorporará el Sistema de Telefacturación a nivel país y el acompañamiento para su implementación a nivel institucional.
- 5.5.4. Se incorporará la Factura Electrónica en la emisión y distribución de facturas por canales virtuales de acuerdo a las reglamentaciones y legislaciones vigentes.
- 5.5.5. Se establecerán mecanismos de mejoras y aseguramiento de distribución de facturas impresas de los clientes de la Institución.

5.6. Cobranzas

- 5.6.1. La Empresa brindará alternativas para el pago de deudas conforme a la normativa vigente.

5.7. Pérdidas

- 5.7.1. La Empresa implementará la mejora continua en los procesos de disminución de las Pérdidas No Técnicas.
- 5.7.2. La Empresa diseñará y operativizará estrategias tendientes regularizar las conexiones irregulares.
- 5.7.3. La Empresa introducirá la tecnología como estrategia de disminución de pérdidas eléctricas.
- 5.7.4. Se normalizarán los suministros irregulares en asentamientos y territorios sociales, en base a un procedimiento que defina y facilite la interacción con todas las unidades involucradas

6. GLOSARIO

- 6.1. **Empoderar:** “Proceso mediante el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo en cuanto forman parte de un grupo social, para impulsar cambios positivos en las situaciones en las que viven”.
- 6.2. **Tauser:** Terminales de Autoservicio permiten realizar depósitos en efectivo y cheques, así como pagos de tarjetas de crédito en efectivo, de forma ágil y sencilla, sin la necesidad de que los clientes se identifiquen con la clave personal y/o número de documento.
- 6.3. **App:** Aplicación web o móvil que los usuarios pueden utilizar a través de internet
- 6.4. **Telefacturación:** Facturación a través de la lectura remota mediante un sistema recolector de la información.

7. BIBLIOGRAFÍA

- 7.1. Ley N° 966/64 “Carta orgánica ANDE”.
- 7.2. Ley N° 2199/04. “Modificaciones a la Ley 966/64”.
- 7.3. Objetivos Del Milenio. <https://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/post-2015/mdgoverview.html>.
- 7.4. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=EMPODERAR>
- 7.5. <https://www.google.com>

7.6. <https://es.wikipedia.org/wiki/APP>



Firmado
digitalmente por
RODYS ROLON
ALVARENGA

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL

Distribución: ABCDE

Está a cargo de la Gerencia Comercial en coordinación con el Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS), mantener actualizados los Términos de esta Política, así como aclarar su contenido a las unidades afectadas.