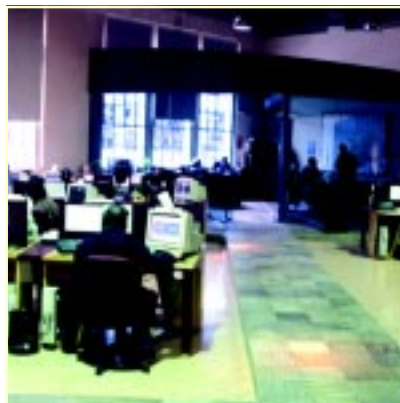


The background of the cover is a nighttime photograph of a cityscape, likely Valparaíso, Chile, with its colorful buildings and lights reflected in the water. Overlaid on the right side of the image are several white, glowing power lines that curve upwards towards the top right corner. The sky is a mix of purple and blue.

Comercialización del Producto

Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas

Comercialización del Producto



Comercialización del Producto

Gestión Comercial

En el año 2004, se continuó trabajando en el desarrollo y promoción de productos comerciales, basados en tecnologías que maximicen el beneficio del cliente y de la empresa.

En ese marco fue que se promovió la instalación y uso eficiente de las mismas, asesorando a los clientes, constructores, arquitectos, instaladores, etc. y facilitando los trámites internos. Se brinda asesoramiento tanto en las Oficinas Comerciales como en las propias obras o en el domicilio del cliente. UTE ha celebrado convenios con empresas proveedoras de ciertas tecnologías de interés a las cuales se les entregan "Certificados de Carga", los que a su vez, son entregados a los clientes ante una venta de dicho equipamiento entre los que se encuentran bombas de calor, acumuladores, termotanques, caldera eléctrica, calor central inteligente, etc.. Si el cliente necesita realizar un aumento de carga o solicita un nuevo suministro ante UTE, la carga asociada a la tecnología que fue adquirida no es cobrada.

Asimismo, se han planteado objetivos en relación a la cantidad de tecnologías vendidas que implican obligatoriamente la adopción de tarifas inteligentes. El objetivo principal de esta política comercial es incentivar a los clientes a consumir en los horarios más convenientes para UTE, mejorando de esa manera el factor de utilización de las redes de distribución.

Se destacan claramente las ventas de "calor central inteligente". Este producto comercial puede estar constituido por cable radiante eléctrico, acumuladores de calor o caldera eléctrica y está dirigido a la calefacción central en edificios. El avance logrado se debe a la gran cantidad de calderas eléctricas vendidas a edificios, lo que superó las estimaciones realizadas a inicios de año.

A ello concurren diferentes factores, entre los que se encuentra el precio del fuel oil, que posiciona a la energía eléctrica como el energético más económico en este segmento. Se suma a lo anterior la posibilidad de los clientes de optar entre diferentes proveedores, motivando la competencia entre estos y resultando en mejoras de precios, calidad y servicio. Otro de los motivos del éxito es que el personal de UTE trabaja en coordinación con los proveedores y los clientes lo que facilita la puesta en servicio de esta tecnología. Lo anterior se vio reforzado por la campaña publicitaria

realizada el año pasado en donde se logró introducir a la caldera eléctrica en el “menú” de posibilidades en cuanto a la calefacción central de edificios, mercado en el que UTE no participaba hasta ese momento.

El producto comercial “caldera eléctrica”, también superó las estimaciones realizadas. El mismo se dirige a viviendas unifamiliares o para el calentamiento de piscinas.

Con el acumulador de calor no se ha llegado a cumplir el objetivo, lo que en parte puede deberse a la escasa promoción que se ha realizado al respecto. El cable radiante eléctrico ha superado en un 26 % las previsiones realizadas. En el resto de los productos se ha logrado un avance muy cercano al 100 %, situación más que satisfactoria.

Existe un incentivo económico a edificios que incorporen acumuladores de calor o calderas eléctricas, que se descuenta, por única vez, de la factura de calefacción del edificio. Así se han firmado varios convenios que incorporaron calderas eléctricas, lo que permite generar una masa crítica de clientes que poseen esta moderna tecnología, exponiendo con casos reales que el costo operativo es inferior a los otros energéticos, cambiando la percepción del cliente sobre el excesivo costo de la energía eléctrica.

Otra campaña realizada fue la de post venta con aquellos clientes que tienen la tarifa Doble Horario Residencial. En este caso, se realizó una simulación de facturación, comparando el costo de la energía eléctrica con la tarifa actual versus la tarifa Residencial Simple, de modo de poder apreciar si hubo o no ahorro y en qué porcentaje. Para aquellos, con un porcentaje de ahorro mayor al 15 %, se les envió una carta de modo que pudieran apreciar los beneficios de contar con una tarifa inteligente. A aquellos que no superaron dicho porcentaje, se les efectuó un estudio de cada caso en particular, para poder determinar la causa de no haber ahorrado en un porcentaje importante. La respuesta de los clientes

fue excelente, al poder percibir de parte de UTE la preocupación y la búsqueda de soluciones. En muchos de los casos no existía conciencia sobre la correcta modulación a los efectos de lograr un ahorro importante.

En cuanto a la comunicación externa se desarrollaron campañas publicitarias referidas a: tecnologías de interés, eficiencia energética, uso irregular de energía y uso seguro de la energía eléctrica. Asimismo, se participó en el diseño y armado de stands en distintas ferias y exposiciones.

Vinculado con la calidad de la atención al cliente, el plazo medio de resolución de anomalías de facturación fue de 1,6 días y el de reclamaciones 0,55 días. La duración del ciclo comercial -plazo entre la lectura y la cobranza- se situó en el entorno de los 14 días. Se logró la cobranza del 97% de los recibos emitidos en el año.



Comercialización del Producto

Sistema de Gestión

Se realizó una auditoría de revisión de los procesos que obtuvieron la certificación de calidad en las Normas ISO 9001 en el año 2003 –ciclo comercial, contratación y telegestiones- mediante la cual, se ha logrado la renovación de la certificación referida.

UTE releva sistemáticamente las opiniones del cliente externo desde el año 1991, mediante estudios nacionales e internacionales realizados por consultores independientes.

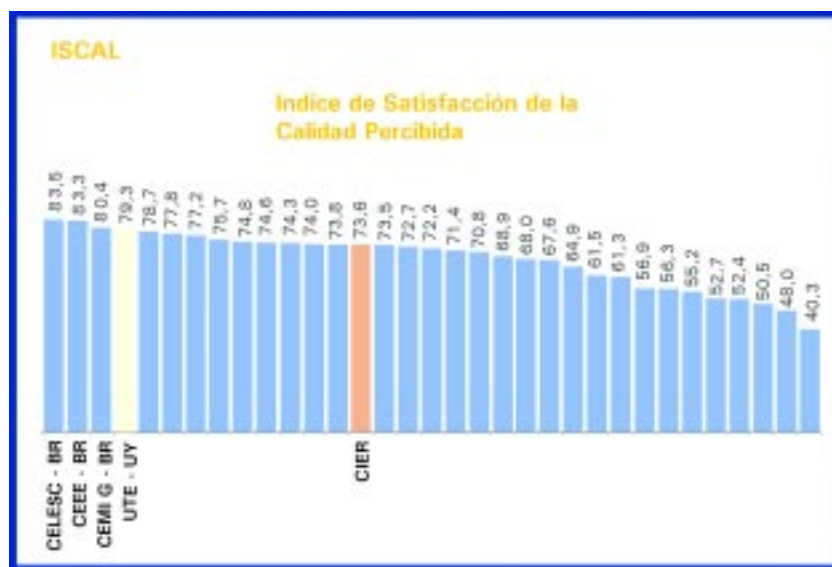
Desde el año 1999, se aplica una metodología común elaborada en el ámbito de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER). Son considerados 26 atributos de calidad de productos y servicios, agrupados en cinco áreas de calidad: “suministro de energía”, “información y comunicación al cliente”, “factura de energía”, “atención al cliente” e “imagen corporativa”. El índice de satisfacción de la calidad (ISCAL), es el indicador único que resume los desempeños e importancias atribuidos por los encuestados y, a partir del año 2003, es utilizado para otorgar el Premio CIER entre las distribuidoras de energía eléctrica participantes.

En esa primera oportunidad, participaron 30 empresas de 7 países (22 de ellas de Brasil), 9 de propiedad pública y 21 de propiedad privada, con un universo de 35:402.741 clientes, representados por los 18.750 seleccionados para ser encuestados (625 por empresa).

En esa ocasión, UTE se ubicó en el segundo lugar, y obtuvo el Premio Plata, con un indicador de satisfacción del cliente del 79.4 %.

En el 2004, participaron 32 empresas de 7 países (23 de ellas de Brasil), 18 de propiedad pública y 14 de propiedad privada, con un universo de 36:728.271 clientes, representados estadísticamente por los 20.000 seleccionados entrevistados. En esta ocasión, UTE quedó situada en el cuarto lugar, manteniendo el mismo nivel del 79.4 % en el ISCAL, siendo superado por tres empresas brasileñas.

La ubicación de UTE en cada una de las cinco áreas evaluadas marca que en el área de “suministro de energía”, volvió a quedar en el segundo lugar, resultó primera en “información y comunicación al cliente”, duodécima en “factura de energía”, cuarta en “atención al cliente” y décimo quinta en “imagen corporativa”.



Indicadores de Mercado

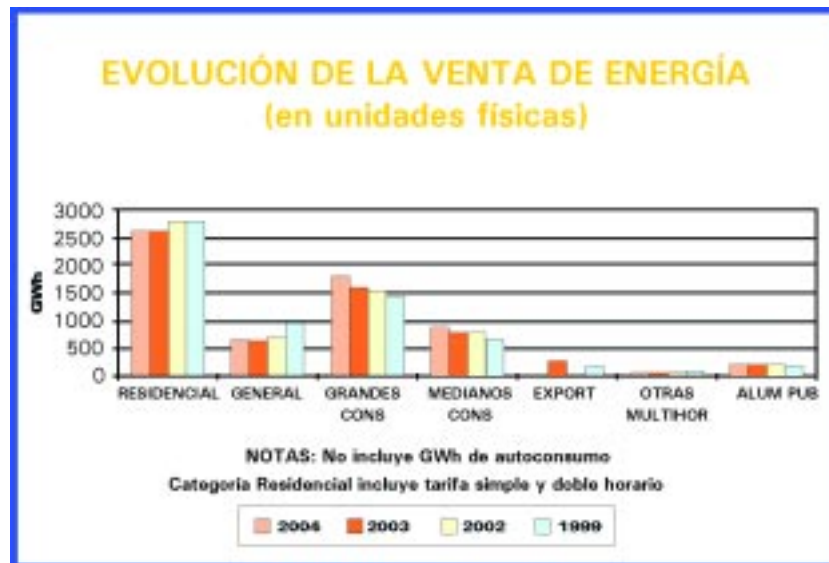
La venta de energía eléctrica al mercado interno en el año 2004 ascendió a 6.243 GWh, lo que representó un incremento del 5.5% respecto al año 2003. El sector no residencial ha liderado el crecimiento presentando una variación del 9.9% respecto al año anterior, acompañando la recuperación económica comenzada en el segundo semestre del 2003 y logrando superar los registros históricos. En dicho sector se destacan las variaciones en los consumos de Grandes y Medianos Consumidores, con tasas de crecimiento del 12.7% y 9.2%, respectivamente. Por su parte, la demanda del sector residencial muestra un leve crecimiento del 0.6% como consecuencia, fundamentalmente, del rezago en la mejora de los ingresos reales de los hogares.

La venta de energía de dicho sector no ha alcanzado el nivel obtenido en el año 2000, año a partir del cual comenzó a caer.

51

Las exportaciones ascendieron a 174 MWh, de las cuales 66 MWh corresponden a la venta de energía al mercado argentino y el resto al intercambio con Brasil.

En los gráficos que se exponen a continuación puede apreciarse cuál ha sido la participación en el consumo de las distintas categorías de clientes, incluyendo la energía destinada a exportación.

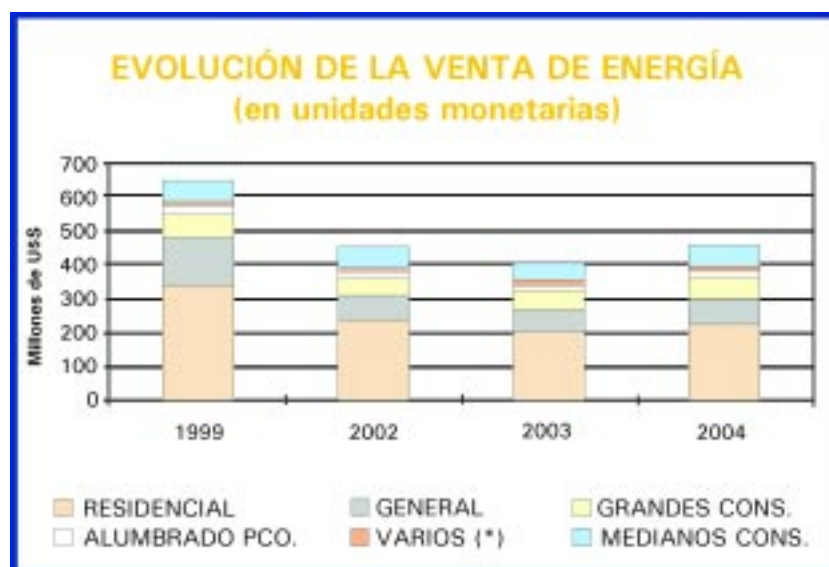


	RESIDENCIAL	GENERAL	GRANDES CONSUMIDORES	MEDIANOS CONSUMIDORES	EXPORTA.	OTRAS MULTIHORARIO	ALUMBRADO PÚBLICO	TOTAL
2004	2624	661	1801	861	0	73	223	6243
2003	2609	644	1598	788	257	60	217	6173
2002	2796	713	1524	785	0	60	217	6095
1999	2780	956	1432	664	175	96	183	6286

Los datos del año 2004 están sujetos a eventuales modificaciones.

Comercialización del Producto

La venta de energía en unidades monetarias para este ejercicio, alcanzó a 456.548 (en miles de dólares). La evolución de esta variable para los años 1999, 2002, 2003 y 2004 se presenta en el cuadro siguiente.



	1999	2002	2003	2004
RESIDENCIAL	337	233	208	227
GENERAL	144	73	63	69
GRANDES CONSUMIDORES	66	51	53	68
MEDIANOS CONSUMIDORES	59	52	50	59
ALUMBRADO PUBLICO	23	18	16	19
VARIOS(*)	17	10	12	14
TOTAL	646	437	402	456

NOTAS: sin Reactiva ni Impuestos

(*) Incluye: Tarifas Doble Horario (Res. Y Gen.), Zafrales (G.C. Y M.C.) y Exportación

Los datos del año 2004 están sujetos a eventuales modificaciones.

La cantidad de servicios activos al 31 de diciembre de 2004 experimentó un crecimiento del 2% respecto a igual período de 2003, volviendo a las tasas históricas.

52 La evolución de los servicios activos para los distintos años, discriminados por categoría tarifaria, se expone a continuación.

CANTIDAD DE SERVICIOS ACTIVOS

AÑO	GENERAL	RESIDENCIAL	DOBLE HOR. RESIDENCIAL	ALUMBRADO PÚBLICO	GRANDES CONSUMIDORES	MEDIANOS CONSUMIDORES	OTRAS MULTIHORARIO	TOTAL
1999	109.164	1.046.739	2.396	4.172	331	4.429	2.018	1.169.249
2002	95.236	1.067.164	7.979	7.342	384	6.987	1.898	1.186.990
2003	91.929	1.067.727	10.773	7.504	392	7.333	1.772	1.187.430
2004	93.520	1.086.775	13.229	7.921	391	7.841	1.549	1.211.226

53



Seguidamente se muestra la energía vendida, la cantidad de clientes y el promedio resultante discriminado en Montevideo e Interior, para el año 2004.

	ENERGÍA (GWh)*	Nº DE CLIENTES (miles)	PROMEDIO POR CLIENTES (kWh/cliente)
Montevideo	2.956	501	5.900
Interior	3.287	710	4.629
Total	6.243	1.211	5.155

*No incluye autoconsumo por 61 GWh.

Comercialización del Producto



Tarifas

La estructura tarifaria de UTE se mantiene similar a los años anteriores, contemplando las modalidades de consumo de acuerdo a lo que estipula la Ley Nacional de Electricidad. Las tarifas son binómicas, reflejando los costos asociados a la potencia y la energía, manteniendo el proceso de consolidación de la estructura, con el fin de adecuar cada tarifa a sus costos respectivos.

A partir del 1 de agosto de 2004 se dejó de aplicar al consumo final de energía eléctrica, el impuesto denominado COFIS (Impuesto de Contribución al Financiamiento de la Seguridad Social aplicable al suministro de bienes y servicios públicos, de tasa 3%).

54 Se continuó trabajando para estimular el uso más racional de la energía eléctrica, desarrollando la estrategia de lograr el pasaje paulatino desde las tarifas simples hacia las tarifas llamadas inteligentes que tienen precios de energía por tramos horarios y orientan hacia un uso más racional de la energía,

lográndose que mantuvieran el fuerte crecimiento que vienen sosteniendo desde hace tres años.

Se produjo una migración de clientes con contratos de la tarifa Residencial Simple a la tarifa Doble Horario Residencial (DHR) y de la tarifa General Simple hacia la tarifa Medianos Consumidores (MC) alcanzando a diciembre de 2004, la tarifa DHR 13.229 clientes y la tarifa MC 7.841 clientes, incrementándose también la participación de estas tarifas dentro de la energía vendida.

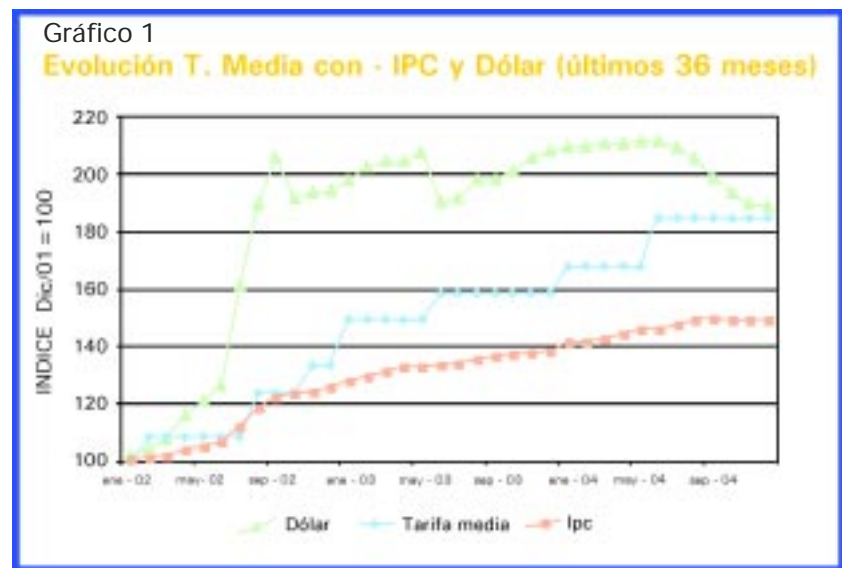
Evolución de la Tarifa Media.

En el 2004 se realizaron dos ajustes tarifarios: el 1 de enero y el 9 de junio, cuyos aumentos medios fueron de 5.75% y 6% respectivamente. En ambas oportunidades se diferenciaron con porcentajes mayores las categorías Grandes Consumidores (GC) y Zafrales Grandes Consumidores (ZGC) y con un incremento menor la tarifa General Simple. Con estos ajustes la tarifa media se sitúa en un nivel superior al I.P.C. y al dólar para los últimos 12 meses, como se muestra en la siguiente tabla.

Ult. 12 meses	Dólar	I.P.C.	TarifaMedia
Ene/04-Dic/2004	-9.15 %	7.59 %	12.10 %

Cuando consideramos los últimos 36 meses, la tarifa media se ubica entre las dos variables macro, tal como se expone en el Gráfico 1.

55



Tarifa Residencial Simple y Tarifa General Simple.

Al cierre del año 2004, considerando la inflación anual de 7.59%, la tarifa Residencial Simple se coloca 3.70% por encima del IPC mientras que la tarifa General Simple, se posicionó 1.88% por encima del IPC.

En la tarifa Residencial Simple se trabajó para disminuir la diferencia de precios entre el segundo y el tercer escalón. Así, el escalón de más de 600 kWh se ubica un 9.12% por encima del segundo escalón en diciembre/2004, mientras que a fines del año 2000 era un 28.8% mayor. Esto resulta acorde con el objetivo de unificar ambos escalones, ya que el precio del tercer escalón no se corresponde con el comportamiento de los costos.

En la tarifa General Simple se están realizando adecuaciones menores al incremento medio en sucesivos ajustes, lo cual fue aplicado fundamentalmente sobre el precio del segundo escalón de energía, con la finalidad de ir transitando hacia la eliminación del mismo. Con los sucesivos ajustes diferenciados la relación actual del precio de la energía del escalón de más de 1.000 kWh con respecto al precio del primer escalón, es un 14.77% superior.

Comercialización del Producto

Tarifas Inteligentes Triple Horario

Se han venido realizando ajustes diferenciados para las tarifas Grandes Consumidores y Zafrales GC en las últimas cinco adecuaciones tarifarias: noviembre 2002, enero y junio 2003 y enero y junio 2004. Particularmente en junio 2004, los Grandes Consumidores y Zafrales Grandes Consumidores, recibieron un ajuste del 10%. El fundamento para esta diferenciación, ha sido la necesidad de revertir la situación creada por la evolución de estas tarifas, que habría determinado que sus valores se encontrasen por debajo de sus respectivos costos, ya que han recibido incrementos medios menores que el resto de las categorías tarifarias en la década pasada.

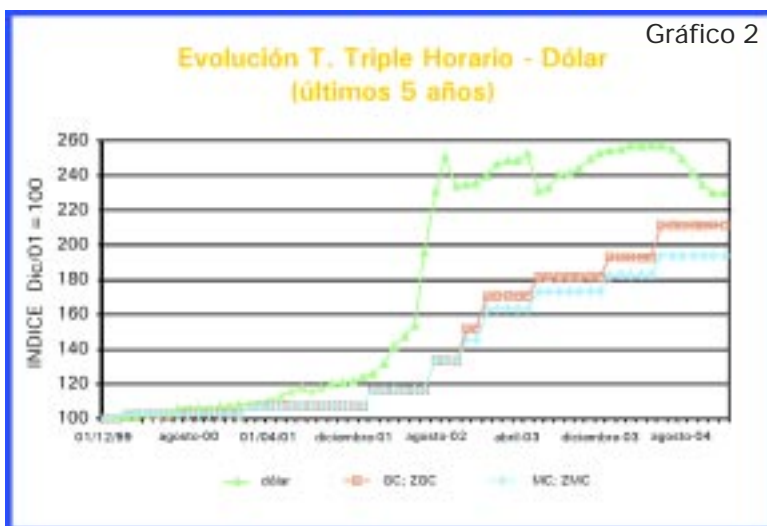
Por otra parte, los costos de generación están verificando una tendencia creciente que incide en el mediano plazo, más allá de las condiciones hidrológicas específicas de la coyuntura actual. El incremento de estos costos presenta una mayor incidencia en las tarifas de Grandes Consumidores que en el resto, dado la mayor participación de los costos de generación en el total de la tarifa.

En cuanto a los ajustes dentro de la tarifa G.C., específicamente en el mes de junio 2004 los precios de energía en horas llano y horas valle recibieron un incremento levemente mayor a los restantes cargos y los niveles de tensión de 60 y 150 kV se incrementaron más que los niveles de tensión inferiores. Ambas diferenciaciones tienen en cuenta la tendencia creciente que están verificando los costos a nivel de generación. Los ajustes aplicados en el 2003 y 2004 a las dos categorías G.C. y Z.G.C. permitieron realizar correcciones menores a la categoría General Simple, como ya fue comentado.

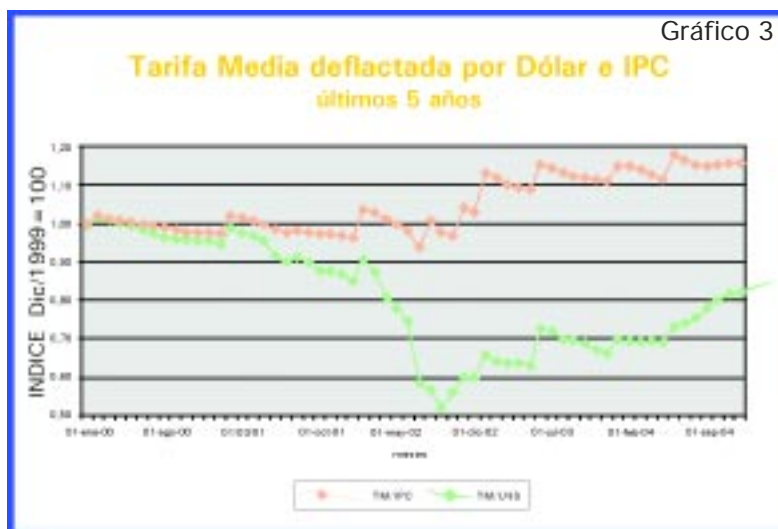
Si consideramos los últimos 5 años, la evolución de estas tarifas respecto a la devaluación se presenta en el Gráfico 2.

Como se observa, las tarifas

Grandes Consumidores y Medianos Consumidores se posicionan 7.72% y 15.52% respectivamente por debajo de la evolución del dólar a diciembre 2004 considerando los últimos 5 años.



En resumen, en los últimos 5 años, las tarifas evolucionaron por encima de la inflación, pero muy por debajo del dólar. A continuación se presenta un gráfico que muestra la tarifa media deflactada por dólar y por IPC para el quinquenio considerado. (Gráfico 3)



EQUIPAMIENTO ELECTRICO Y ENERGIA DISPONIBLE EN LA REGION DE LA COMISION DE INTEGRACION ENERGETICA REGIONAL (CIER)

VALORES "PER CAPITA" CORRESPONDIENTES A 2003



NOTA: Los barras en cada país indican:

ARRIBA: Niveles "per cápita" de capacidad instalada

ABAJO: Niveles "per cápita" de energía disponible

VALORES TOTALES CON INCLUSION DE AUTOPRODUCTORES

■ Vatios/hab.
■ kWh/hab./año

Fuente: <http://www.cier.org.uy>

📍: Rambla de Pocitos 📍: Montevideo

