



Comercialización del Producto

www.ute.com.uy



Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas

Comercialización del Producto



Gestión Comercial

ISCAL

Indice de Satisfacción de la Calidad Percibida

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 con 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.

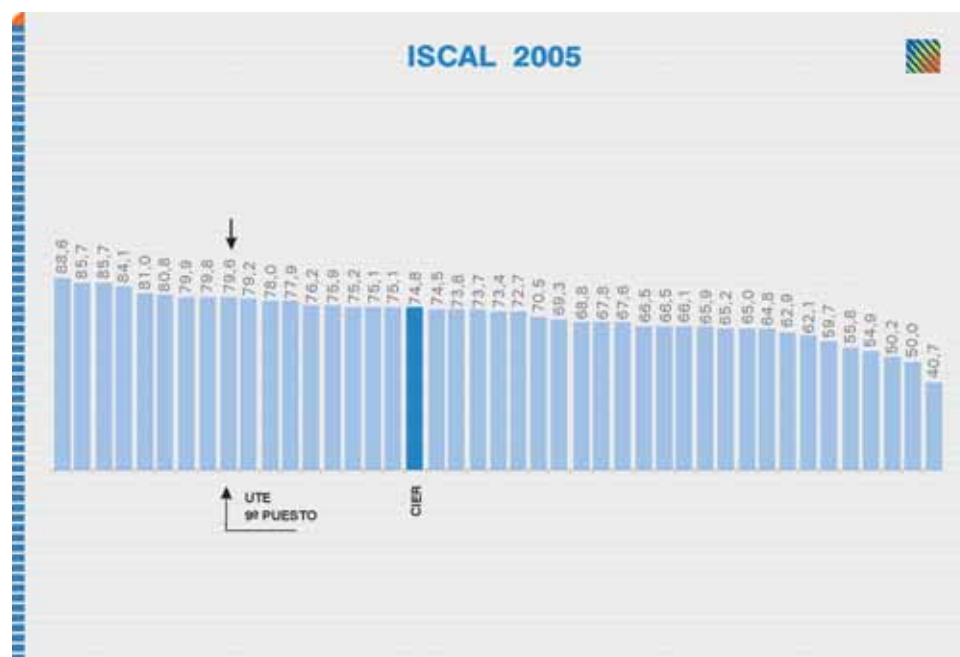
En esa primera oportunidad, participaron 30 empresas de 7 países (22 de ellas de Brasil), 9 de propiedad pública y 21 de propiedad privada, con un universo de 35:402.741 clientes, representados por los 18.750

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 2005, participaron 41 empresas públicas y privadas de 9 países (22 de ellas de Brasil). En este año, UTE quedó ubicada en el noveno lugar, (mantuvo 79,6 %).

La posición de UTE en cada una de las cinco áreas evaluadas marca que en el área de “suministro de energía”, quedó en el tercer lugar, resultó sexta en “información y comunicación al cliente”, undécima en “factura de energía”, al igual que en “atención al cliente” y vigésimo primera en “imagen corporativa”.

A partir de los resultados de la encuesta se definen las acciones a seguir.



Sistema de Gestión

Se desarrolló e implantó durante el año 2005: módulos de diferentes temas.

En referencia a los temas que tienen relación con la regulación URSEA se destacan:

Seguimiento, revisión y corrección de criterios de cálculos de garantías según lo establecido en el reglamento de calidad, adecuación de costos de los procesos comerciales, revisión y elaboración de nuevas condiciones particulares del contrato y adecuación del módulo de reclamo, completando la implantación de todos los tipos de reclamos de clientes.

Con respecto al cobro y gestión de deuda se trabajó en:

Recuperación de deuda, elaboración y aprobación del pliego de condiciones de cobranza externa E 20.000 (para pago por tarjetas de crédito, telefónico y por internet) y estudio y elaboración del nuevo plan de vencimiento pactado para los clientes particulares.

En cuanto al apoyo al plan reducción de pérdidas de energía eléctrica y gestión de los servicios técnicos:

Participación en el diseño e implantación de la utilización de la herramienta gráfica para la elaboración de los balances de energía, adecuación del módulo de irregularidades, potenciación de la herramienta informática de gestión de Datawarehouse (incorporación de información de órdenes de servicio, irregularidades y recuperación de pérdidas).

En el tema gestión del sistema de calidad:

Análisis y elaboración del informe para la revisión por la Dirección, elaboración de propuestas de indicadores de gestión y ampliación del alcance del Sistema de Calidad (“Diseño y desarrollo de requerimientos informáticos”; “Atención al cliente”; “Contabilidad comercial”)

En atención al cliente:

Elaboración de procedimientos y diseño de requerimientos relacionados con clientes especiales (tratamiento de diálisis, clientes incluidos en PANES, etc)., corte por seguridad y solicitudes de suministro (permitir el alta de solicitudes de suministro por Internet); automatizar el control de certificados de BPS y DGI (para empresas instaladoras) a través de las bases proporcionadas por dichos organismos.

Indicadores de Mercado

La venta de energía eléctrica al mercado interno en el año 2005 ascendió a 6.463 GWh lo que representó un incremento del 3,5% respecto al año 2004. El sector no residencial se mantiene liderando el crecimiento presentando una variación del 4,4% respecto al año anterior. Por su parte, la demanda del sector residencial muestra un crecimiento del 2,6%, comenzando a mostrar signos de recuperación que se explican fundamentalmente por la mejora de los ingresos reales de los hogares.

Las exportaciones del presente año ascendieron a 359.076 MWh, de las cuales 349.087 MWh corresponden a la venta de energía al mercado argentino y el resto al intercambio con Brasil.

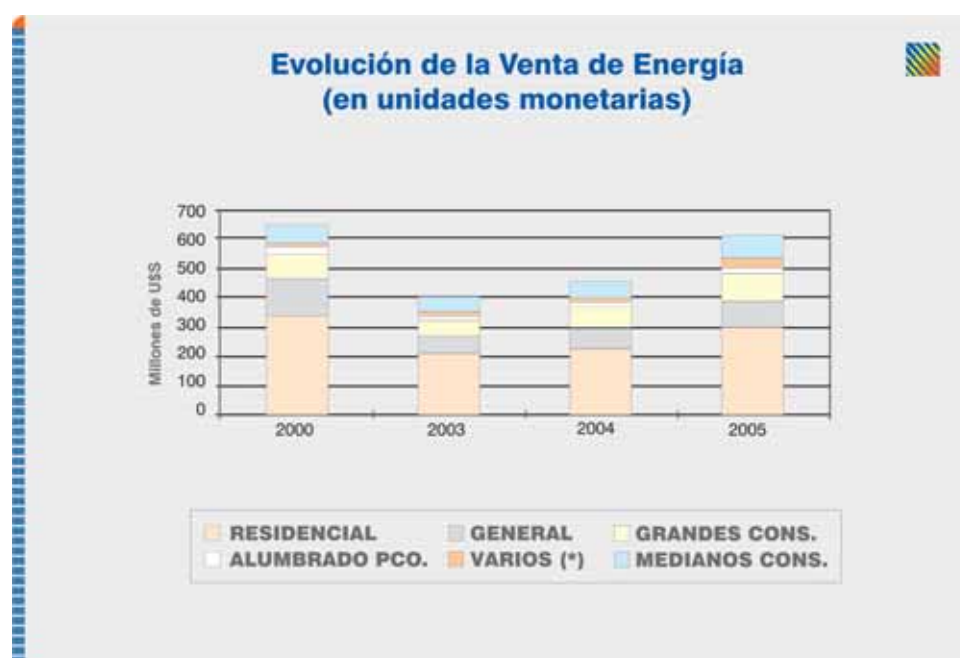
En los gráficos que se exponen a continuación puede apreciarse cuál ha sido la participación en el consumo de las distintas categorías de clientes, incluyendo la energía destinada a exportación.



	RESIDENCIAL	GENERAL	GRANDES CONSUMIDORES	MEDIANOS CONSUMIDORES	EXPORTA.	OTRAS MULTIHORARIO	ALUMBRADO PÚBLICO	TOTAL
2005	2693	678	1890	902	359	77	223	6822
2004	2625	661	1801	861	0	73	223	6244
2003	2609	644	1598	788	257	60	217	6173
2000	2894	886	1562	753	88	90	192	6465

Los datos del año 2004 están sujetos a eventuales modificaciones.

La venta de energía en unidades monetarias para este ejercicio, alcanzó a 614.205 (en miles de dólares). La evolución de esta variable para los años 2000, 2003, 2004 y 2005 se presenta en el cuadro siguiente.



	2000	2003	2004	2005
RESIDENCIAL	336	208	227	296
GENERAL	130	63	69	90
GRANDES CONSUMIDORES	71	53	68	96
MEDIANOS CONSUMIDORES	66	50	59	80
ALUMBRADO PUBLICO	23	16	19	24
VARIOS(*)	16	12	15	28
TOTAL	642	402	457	614

NOTAS: sin Reactiva ni Impuestos

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

Los datos del año 2005 están sujetos a eventuales modificaciones.

Comercialización del Producto

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

En el mes de agosto de 2005 fue modificado el criterio para la determinación de “servicio activo” por lo que

se redujo en unos 10.000 la cantidad de servicios activos. Considerando dicho ajuste, la cantidad de servicios activos al 31 de diciembre de 2005 experimentó un crecimiento del 2% respecto a igual período de 2004.

CANTIDAD DE SERVICIOS ACTIVOS

AÑO	GENERAL	RESIDENCIAL	DOBLE HOR. RESIDENCIAL	ALUMBRADO PÚBLICO	GRANDES CONSUMIDORES	MEDIANOS CONSUMIDORES	OTRAS MULTIHORARIO	TOTAL
2000	105.626	1.061.383	3.522	5.418	357	5.673	2.078	1.184.057
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
2005	92.271	1.091.523	15.006	8.214	399	8.113	1.495	1.227.021



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

	ENERGÍA (GWh)*	Nº DE CLIENTES (miles)	PROMEDIO POR CLIENTES (kWh/cliente)
Montevideo	3.027	499	6.070
Interior	3.436	718	4.783
Total	6.463	1.217	5.310

*No incluye autoconsumo por 53 GWh.

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.

Se continúa con el proceso de adecuación paulatina de cada categoría tarifaria y de cada uno de sus componentes, a sus costos respectivos.

En este año se realizó un único ajuste tarifario que rigió a partir del 1 de abril e implicó un incremento medio del 9,90%.

El afianzamiento de un escenario de mayores costos de abastecimiento de la demanda en el mediano plazo constituye uno de los factores más relevantes en la explicación del ajuste realizado.

La empresa mantiene la política establecida de adecuar los precios a la estructura de costos de mediano plazo, brindando señales estables y no trasladando a los consumidores variaciones coyunturales de la situación energética.



Comercialización del Producto

Evolución de la Tarifa Media y diferenciación del ajuste tarifario.

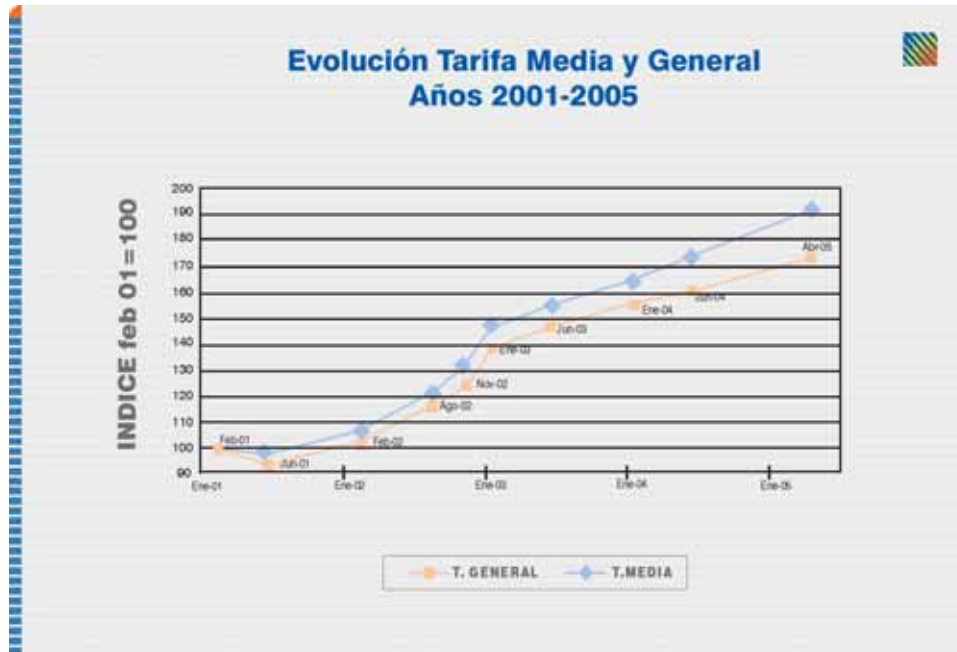
En el ajuste tarifario se aplicó un porcentaje mayor a las categorías Grandes Consumidores y Zafrales Grandes Consumidores que alcanzan un aumento del 15,80%.

Como contrapartida las tarifas General Simple y Residencial Simple fueron ajustadas por porcentajes promedio de 7,50% y 8,74%, respectivamente.



Estos ajustes diferenciales determinaron un ajuste promedio para el conjunto de los clientes de UTE en el año 2005 que -como ya se comentó- se ubicó en el 9,90%. Tal como sucedió el año anterior dicho incremento medio resultó mayor a la evolución anual del IPC (4,90%) y del dólar (que disminuyó en un 11,03%).

Cuando consideramos la evolución de los últimos 5 años se comprueba que la tarifa media a fines del año 2005 alcanza valores medidos en dólares semejantes a los imperantes al inicio del año 2000, pero en gran parte de este período la tarifa media en dólares se ubicó sensiblemente por debajo de la vigente al inicio de este quinquenio.



Comercialización del Producto

Cuando la evolución tarifaria se analiza en comparación a la evolución del IPC se verifica un incremento acumulado de la tarifa real que a fines del presente año alcanza un 20% en relación al inicio del período.

Tarifa General Simple.

Desde el año 2001 la tarifa General Simple viene recibiendo ajustes tarifarios menores al del resto de las tarifas de UTE. Esta evolución ha permitido avanzar en una progresiva adecuación de esta tarifa a sus costos específicos.

El siguiente gráfico permite visualizar el efecto acumulado que ha tenido esta política de diferenciación de ajustes tarifarios determinando que al finalizar el año 2005 la tarifa General Simple se ubique casi un 20% por debajo de la tarifa media de UTE vigente al inicio del quinquenio.

Tarifas Inteligentes Triple Horario

Se han venido realizando ajustes diferenciados para las tarifas Grandes Consumidores y Zafrales GC desde el año 2002. Los mayores porcentajes de ajuste aplicados a estas tarifas se explican, por una parte porque presentan un defasaje entre sus costos de prestación y los precios tarifarios, consecuencia de la evolución verificada en la década de los años 90. Y por otra parte, por la mayor incidencia relativa que tienen en esta categoría los costos de generación.

En cuanto a los ajustes dentro de la tarifa G.C., cabe anotar que los precios de energía de Llano y de Valle recibieron un incremento levemente mayor a los restantes cargos tarifarios. Esta diferenciación también se explica por los efectos que tiene el incremento de los costos de generación en el horizonte de mediano plazo, y en este caso su mayor peso en los precios de energía de Llano y Valle que en los restantes.

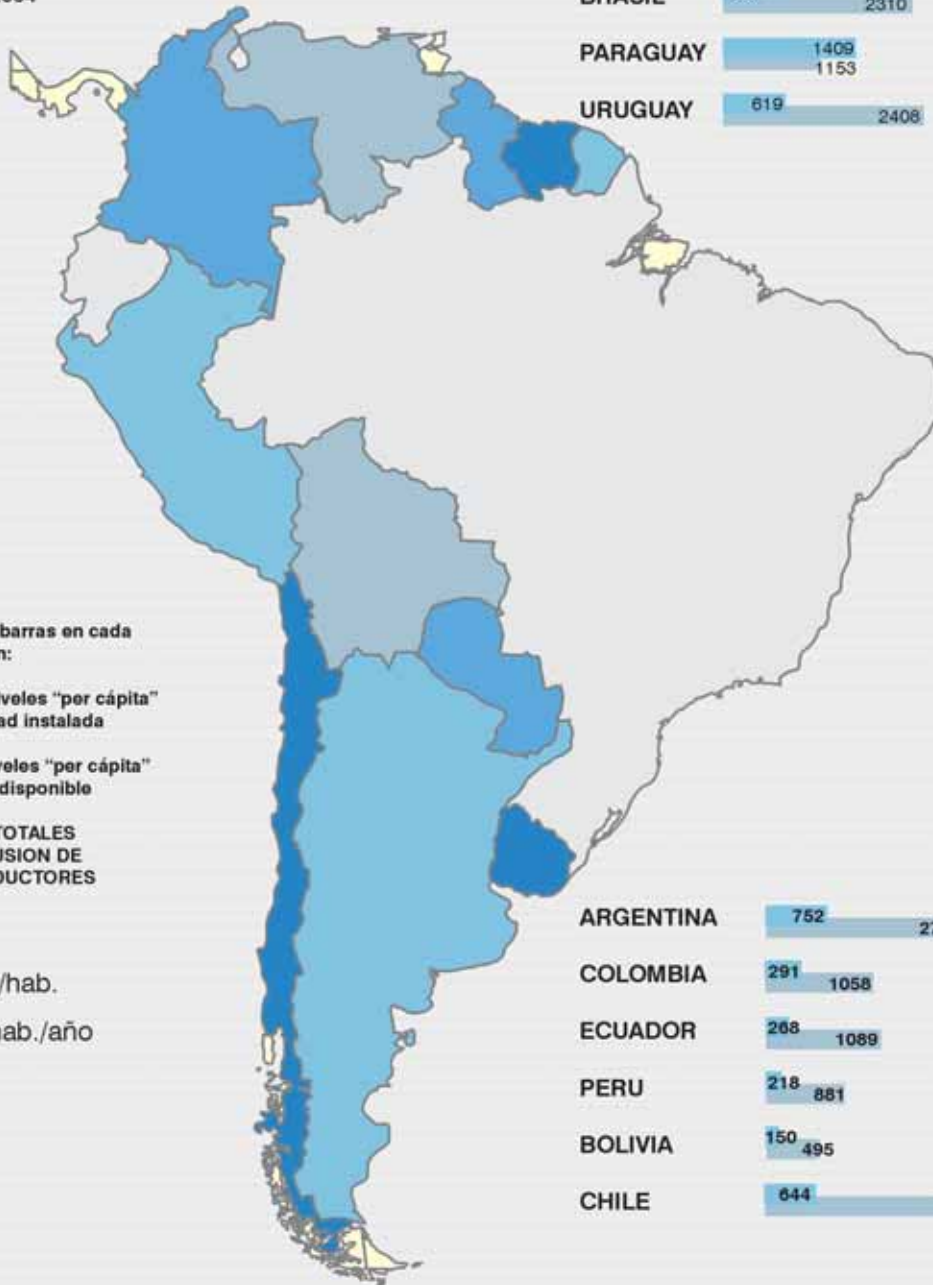
Se mantuvo el proceso de migración de clientes desde tarifas simples (Residencial Simple y General Simple) a tarifas inteligentes, que tienen precios de energía por tramos horarios y orientan hacia un uso más racional de la energía. Al finalizar el año 2005 el 47% de toda la energía vendida por UTE en el mercado interno corresponde a clientes con estas tarifas inteligentes.



Equipamiento Eléctrico y Energía disponible en la Región de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER)

VALORES
"PER CAPITA"
CORRESPONDIENTES
A 2004

VENEZUELA	853	3983
BRASIL	493	2310
PARAGUAY	1409	1153
URUGUAY	619	2408



NOTA: Las 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

ARGENTINA	752	2773
COLOMBIA	291	1058
ECUADOR	268	1089
PERU	218	881
BOLIVIA	150	495
CHILE	644	3327

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