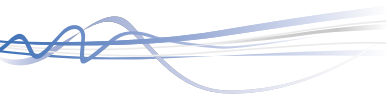


# COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO



## Gestión comercial

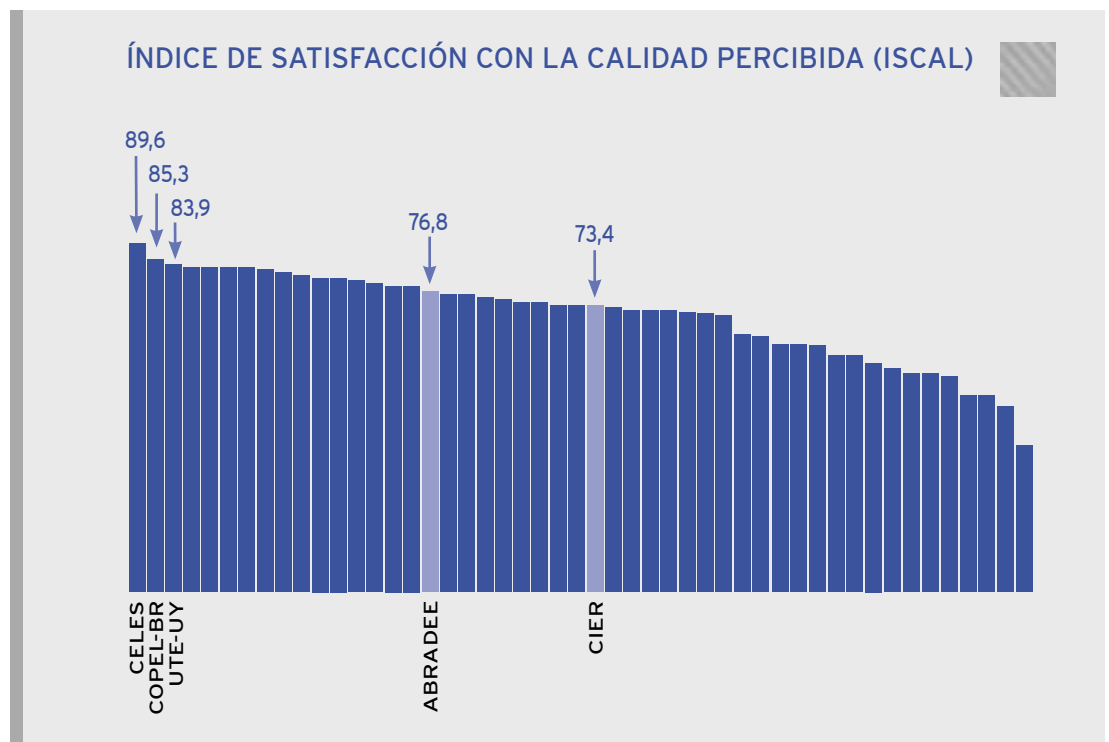
### Índice de satisfacción de la calidad percibida (ISCAL)

Como en años anteriores, noviembre es el mes de premiación para las empresas eléctricas. Este año, la ceremonia del Premio CIER de Calidad - Satisfacción de los clientes, se llevó a cabo el pasado 14 de noviembre en la ciudad de Cuzco, Perú. En esta ocasión UTE se posicionó entre las tres primeras empresas eléctricas galardonadas correspondiendo los primeros puestos a: Categoría ORO: CELESC - Brasil - Santa Catarina, 89,6%; Categoría PLATA: COPEL - Brasil - Paraná, 85,3% y categoría BRONCE: UTE - Uruguay, 83,9%.

Desde la implantación del proyecto CIER 12/SC, cada año, una empresa consultora independiente de UTE aplica la metodología de un extenso cuestionario a

una muestra de clientes residenciales en todo el país. Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes: ofrecerles a las distribuidoras asociadas instrumentos e incentivos volcados al mejoramiento de su desempeño; conocer el grado de satisfacción de los clientes residenciales con la calidad del producto y de los servicios prestados por las distribuidoras; generar índices que permitan comparar el desempeño de las distribuidoras entre sí y generar matrices para apoyar la definición de acciones de mejoría.

Las empresas eléctricas - públicas y privadas - que participan, aspiran a la obtención del premio CIER de calidad - satisfacción de clientes, que se otorga para los valores más altos en el índice de satisfacción con la calidad percibida denominado ISCAL, que pondera el desempeño de la empresa en los atributos evaluados por la importancia relativa que los mismos tienen para los clientes.



En el gráfico adjunto se detalla el resultado CIER para el conjunto de las 24 distribuidoras y las 23 empresas brasileñas asociadas a BRACIER. Los resultados de las cinco áreas de calidad evaluadas y el resultado ponderado de las mismas (ISCAL), es la base para el otorgamiento de los premios CIER.

Este año el índice incluye 5 áreas de calidad: "suministro de energía", "información y comunicación con el cliente", "factura de energía eléctrica", "atención al cliente e imagen de la empresa". Se mide el desempeño ponderado por la importancia relativa de un total de 29 atributos de calidad.

Las posiciones logradas por UTE en cada una de las áreas son: 2º lugar en "Suministro de energía", 3º en "Información y comunicación al cliente" y en "Factura

de energía", 12º en "Atención al cliente" y 27º en "Imagen corporativa".

En el procedimiento empleado, las empresas participantes no tuvieron ningún tipo de relación con las encuestadoras encargadas de los trabajos de campo, que actuaron bajo la supervisión de la consultora VOX POPULI en las respectivas áreas de distribución de cada distribuidora.

Otro punto que merece destacarse es que las empresas distribuidoras premiadas son estatales. Esto significa toda una definición de parte de los consumidores respecto a la calidad del servicio prestado por las mismas, dentro de un conjunto total que representa una vasta región del cono sur.

El reconocimiento recibido, ubica a UTE en el 3º lugar entre 47 empresas eléctricas de América Latina.



## Indicadores de Mercado

En el mes de abril, por Resolución Ministerial N° 331 de 28/04/06 el MIEM estableció medidas de ahorro obligatorio para el sector público. A partir de fines de mayo el MIEM incorporó nuevas medidas de ahorro de energía eléctrica (Resolución 055/006), voluntarias y en alguna medida obligatorias, aplicables a los clientes residenciales, comerciales y de servicios (iluminación de exteriores, uso de ascensores, etc.). Dichas medidas fueron levantadas el 23 de agosto luego de haber cedido parcialmente los factores de riesgo en el suministro de energía que afectaban al país.

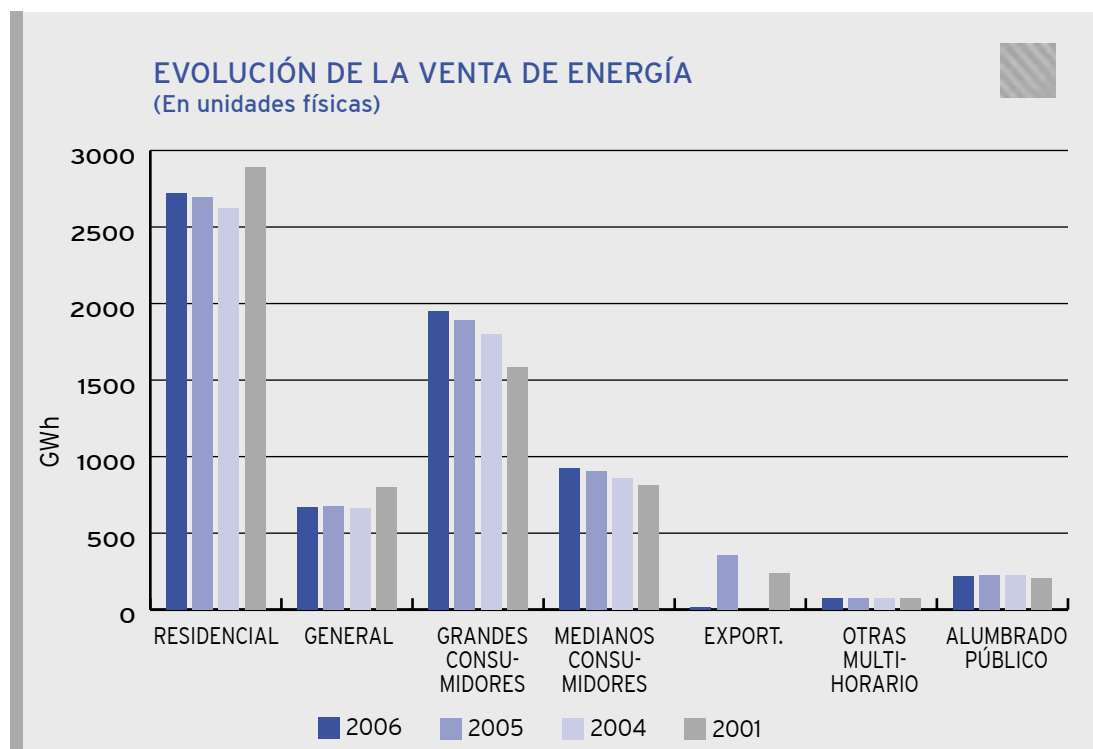
Como consecuencia de lo expuesto en el párrafo anterior, la venta de energía eléctrica al mercado interno en el año 2006

ascendió a 6.555 GWh, lo que representó un incremento del 1,4% respecto al año 2005, por debajo de la esperada en un contexto de crecimiento económico del país. El sector no residencial presenta una variación del 2,1% respecto al año anterior y la demanda del sector residencial muestra un crecimiento del 1,0%.

Las exportaciones del presente año ascendieron a 16.446 MWh, de las cuales 6.815 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.

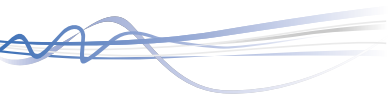




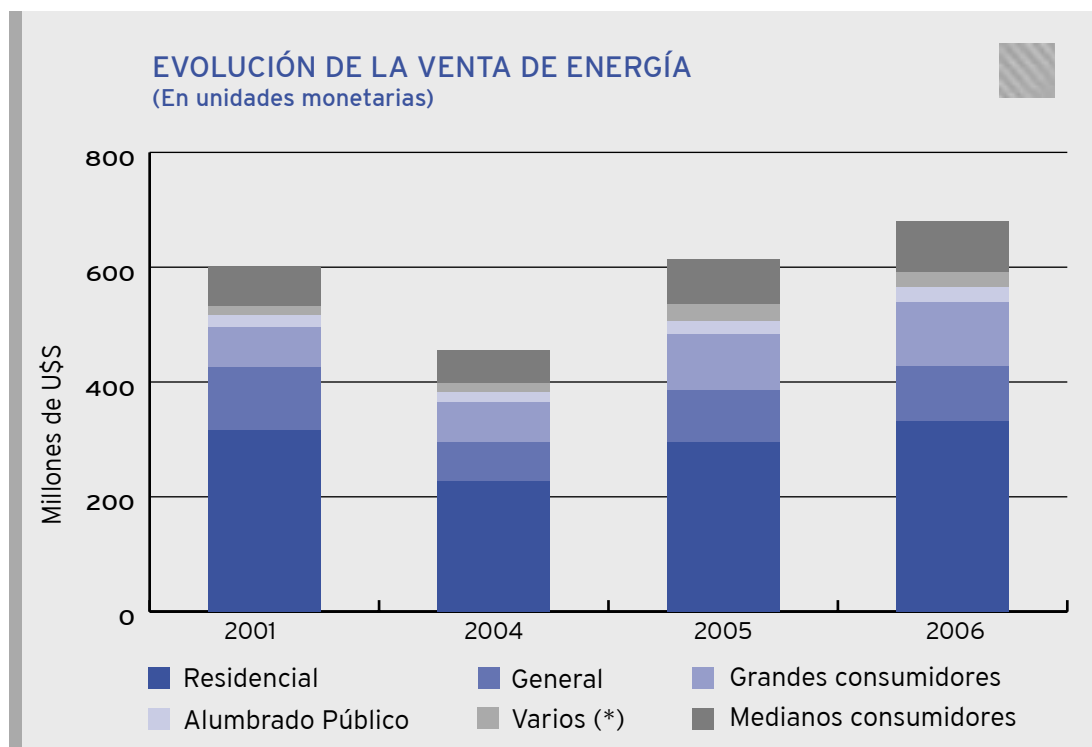
Notas: No incluye GWh de autoconsumo.  
Categoría residencial incluye tarifa simple y doble horario.

	RESIDENCIAL	GENERAL	GRANDES CONSUM.	MEDIANOS CONSUM.	EXPORT.	OTRAS MULTI-HORARIO	ALUMBRADO PÚBLICO	TOTAL
2006	2720	668	1949	927	16	76	216	6572
2005	2693	677	1890	903	359	76	223	6821
2004	2625	661	1801	861	0	74	223	6245
2001	2890	803	1586	814	238	72	203	6606

Los datos del año 2006 están sujetos a eventuales modificaciones.



La venta de energía en unidades monetarias para este ejercicio, alcanzó a 682.127 (en miles de dólares). La evolución de esta variable para los años 2001, 2004, 2005 y 2006 se presenta en el cuadro siguiente.



	2001	2004	2005	2006
Residencial	317	227	296	332
General	109	69	90	95
Grandes consumidores	69	68	96	113
Medianos consumidores	69	59	80	90
Alumbrado público	22	19	24	26
Varios (*)	14	14	29	25
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>456</b>	<b>615</b>	<b>681</b>

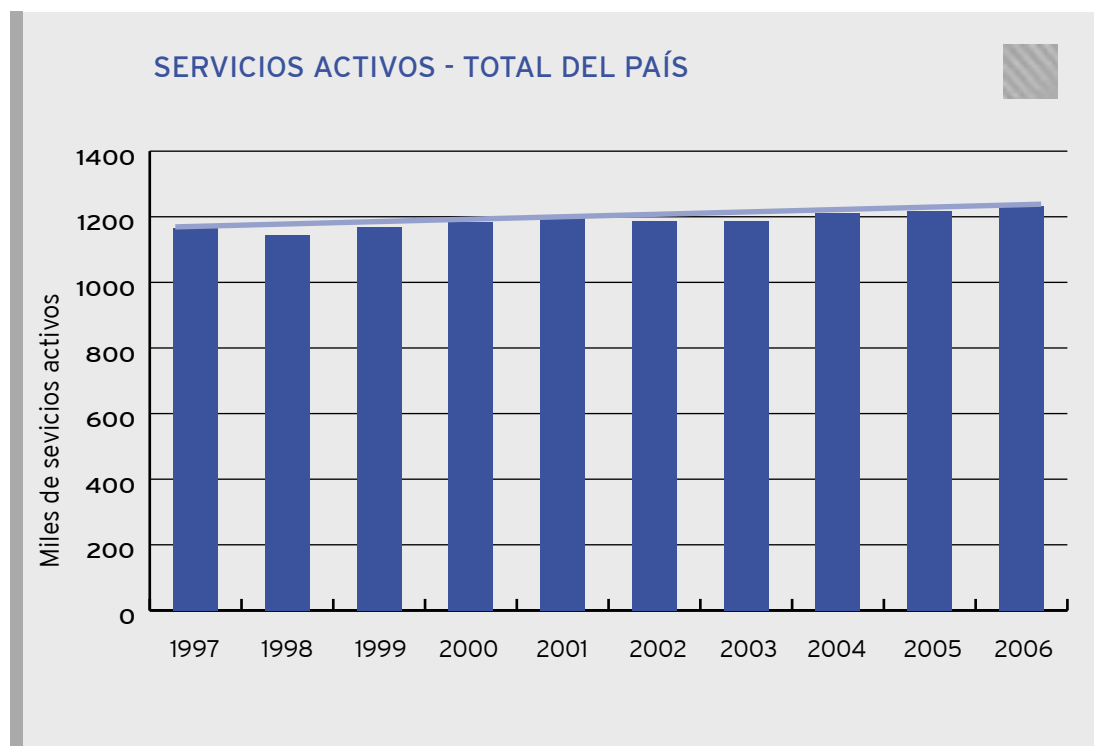
Notas: sin Reactiva ni impuestos.

(\*) incluye: Tarifas Doble Horario (Res. y Gen.), Zafrales y Exportación.

Los datos del año 2006 están sujetos a eventuales modificaciones.

La cantidad de servicios activos al 31 de diciembre de 2006 experimentó un crecimiento del 1,3% respecto a igual período de 2005.

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

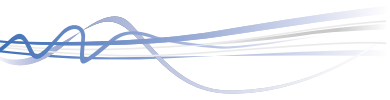


Seguidamente se muestra la energía vendida, la cantidad de clientes y el promedio resultante discriminado en Montevideo e Interior.

CANTIDAD DE SERVICIOS ACTIVOS								
AÑO	GENERAL	RESIDENCIAL	DOBLE HORARIO RESIDENCIAL	ALUMBRADO PÚBLICO	GRANDES CONSUMIDORES	MEDIANOS CONSUMIDORES	OTRAS MULTI-HORARIO	TOTAL
2001	101.812	1.073.336	5.124	6.514	374	6.590	2.017	1.195.767
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	1.217.021
2006	94.021	1.102.498	16.875	8.634	410	8.752	1.474	1.232.664

	ENERGÍA (GWh)*	Nº DE CLIENTES (miles)	PROMEDIO POR CLIENTE (kWh/clientes)
MONTEVIDEO	3.026	502	6.032
INTERIOR	3.529	731	4.827
TOTAL	6.555	1.233	5.318

(\*) No incluye autoconsumo por 58 GWh



## Tarifas

Se incorporó una modificación en los rangos de potencia en que los clientes pueden optar por distintas alternativas tarifarias. Se estableció 40 kW como potencia máxima admisible para tarifas simples y doble horario, a partir de dicho límite los clientes deben incorporarse a una de las tarifas triple horario con medición de potencia. El contralor de potencia contratada sustentado exclusivamente en la colocación de interruptores de control de potencia es una alternativa adecuada para clientes de porte pequeño y medio, pero es insuficiente cuando el cliente es de mayor tamaño. Luego que se complete el período de transición de dos años, todos los clientes que superen los 40 kW tendrán medición de su máxima potencia mensual. Salvo este cambio, en los restantes aspectos, la estructura tarifaria de UTE se mantiene similar a los años anteriores y sigue contemplando las modalidades de consumo de acuerdo a lo que estipula la Ley Nacional de Electricidad.

Se continuó con el proceso de adecuación paulatina de las categorías tarifarias y de cada uno de sus componentes, a sus costos respectivos. 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. En el año 2006 se realizaron dos ajustes tarifarios el 1 de febrero y el 8 de junio, aplicándose incrementos promedio del 4,40% y del 5% respectivamente. El afianzamiento de un escenario de mayores costos de abastecimiento de la demanda en el mediano plazo constituye el factor más relevante en la explicación de los ajustes realizados. El efecto acumulado de ambos incrementos (9,62%) superó tanto la variación anual del IPC,

ubicada en el 6,38%, como del dólar que alcanzó el 3,36%.

Entre el 15 de junio y el 23 de agosto de 2006 se aplicó un incremento tarifario adicional y extraordinario del 5% al precio del tercer escalón de la tarifa residencial simple (TRS). Afectó exclusivamente a los clientes residenciales que superaron los 600 kWh mensuales, que fueron aproximadamente el 5% de todos los clientes residenciales del país. Este incremento se enmarcó en el amplio conjunto de medidas que adoptó el Gobierno Nacional para enfrentar la situación de riesgo en el suministro eléctrico que vivió el país en el invierno del 2006 y buscaba como objetivo específico desalentar el uso de algunos equipos eléctricos para calefacción, que presentan bajo nivel de eficiencia.

### Evolución de la Tarifa Media.

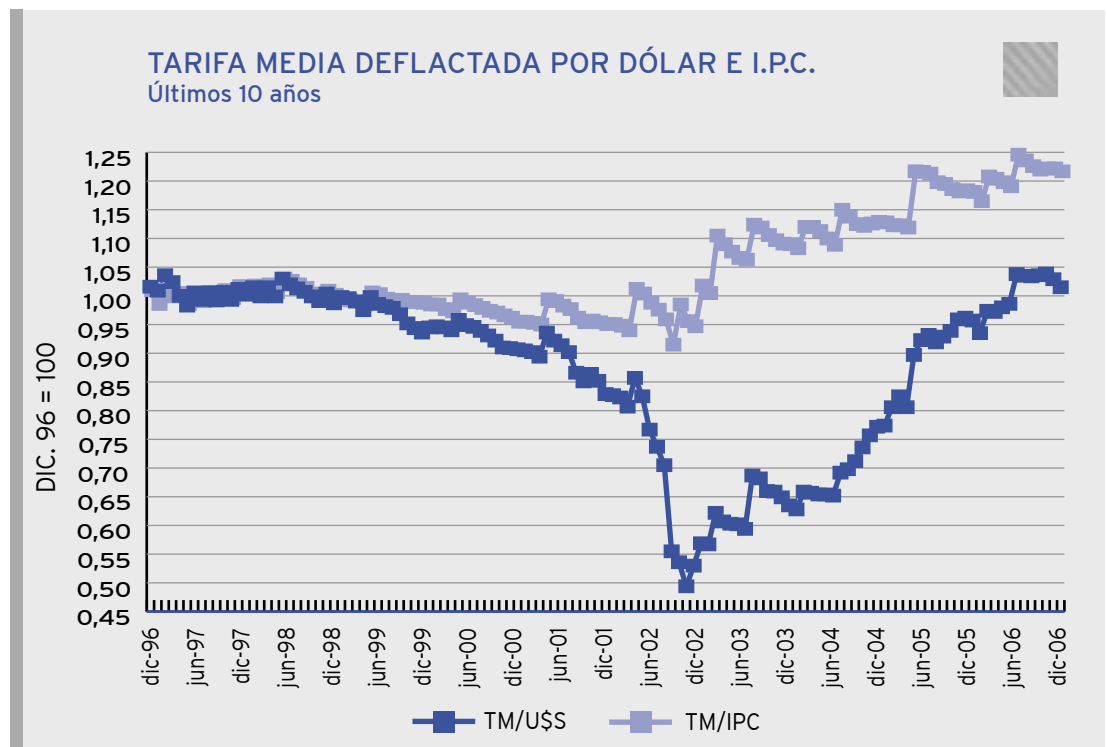
Cuando se considera la evolución de los últimos 10 años, se comprueba que la tarifa media a fines del año 2006 alcanza valores medidos en dólares semejantes a los vigentes en los años 1997 y 1998. Por otra parte, en términos reales, la tarifa media actual resulta en el entorno del 20% superior a la que regía en esos años.

En la década de referencia se observa que la tarifa media en dólares alcanza valores significativamente más bajos durante 3 años, desde mediados del año 2002 hasta mediados del año 2005. En términos reales la tarifa media se presenta relativamente estable hasta mediados del año 2003, mostrando una tendencia creciente a partir de esa fecha.

Cabe destacar que en el transcurso de este período algunos de los insumos más relevantes del servicio eléctrico han verificado variaciones importantes, que pautan una tendencia de crecimiento a mediano plazo. A modo de ejemplo, debe







señalarse que el barril de petróleo en el año 2006 alcanza valores que triplican los existentes en los años 1997 y 1998. A su vez, el precio medio de importación de energía desde la Argentina en este año 2006 supera el triple del que se verificó en el 2002, y es más del doble del precio medio del año 2003.

A nivel de las redes eléctricas, sus principales equipos y materiales alcanzan elevados precios en dólares corrientes en el 2006, asociado a los altos precios que presentan metales tales como acero, aluminio y cobre en los mercados internacionales.

#### Tarifa General Simple.

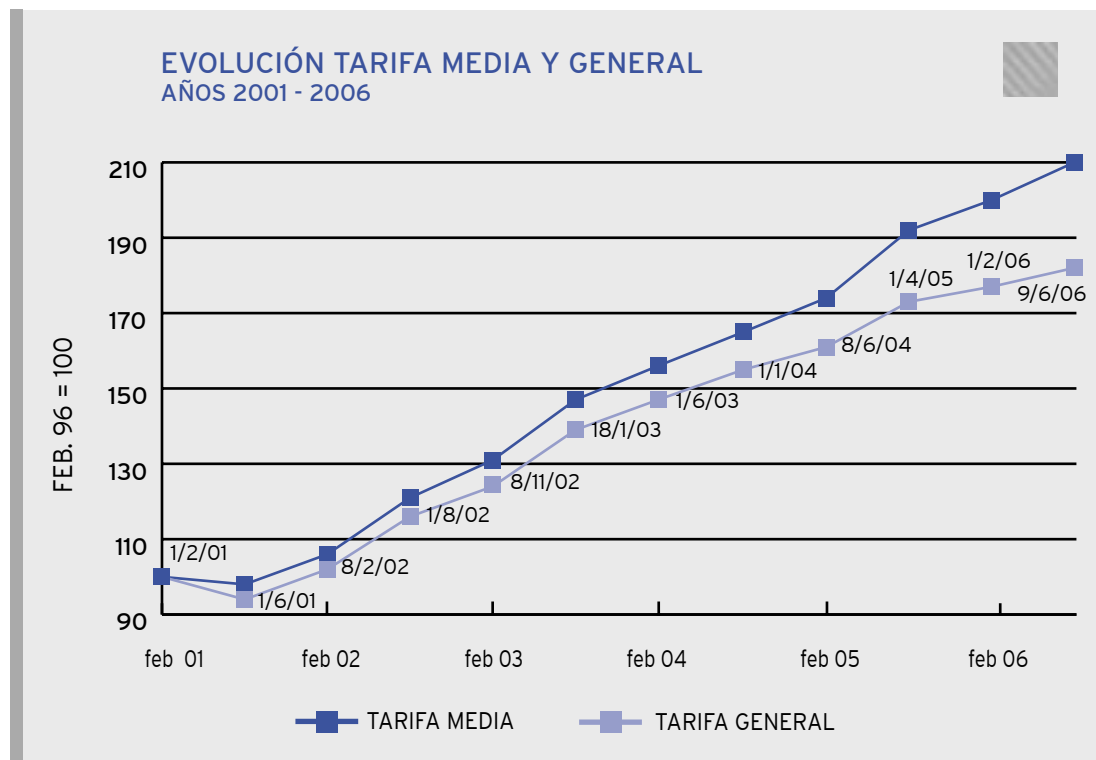
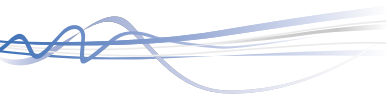
Desde el año 2001 la tarifa General Simple viene recibiendo ajustes tarifarios menores al del resto de las tarifas de UTE. Esta evolución ha permitido avanzar en una progresiva adecuación de esta tarifa a sus costos específicos. El siguiente gráfico, permite visualizar

el efecto acumulado que ha tenido esta política de diferenciación de ajustes. Al finalizar el año 2006 la tarifa General Simple se ubicó sensiblemente por debajo del valor que surgiría si se hubiese ajustado igual al promedio

#### Tarifas Grandes Consumidores.

Los ajustes aplicados a las tarifas Grandes Consumidores han sido superiores al incremento medio, desde 2001 a la fecha. Estos mayores porcentajes de ajuste permiten una mayor adecuación a sus costos específicos y contemplan, además, la mayor incidencia relativa que tienen los costos de generación en esta categoría.

En relación a los distintos precios de la categoría Grandes Consumidores, cabe anotar que los cargos de energía de llano y valle reciben un incremento mayor al del cargo de energía de punta. Si bien los estudios de carga más recientes reafirman la conveniencia de diferenciar



los precios de energía según los períodos horarios de punta, llano y valle, dicha diferenciación a nivel de los costos es de menor magnitud a la reflejada en los valores tarifarios.

Por otra parte, dado que estas tarifas están dirigidas a los clientes de mayor porte del sistema eléctrico, se considera adecuado que el nivel de energización de las mismas sea menor al actual. En consecuencia, también se incrementan en porcentajes más altos los cargos por potencia máxima demandada, trasladando componentes de costos de red que actualmente se asocian al precio de energía en horario punta, al cargo por potencia máxima demandada en los horarios llano y punta.

#### Restantes Categorías tarifarias.

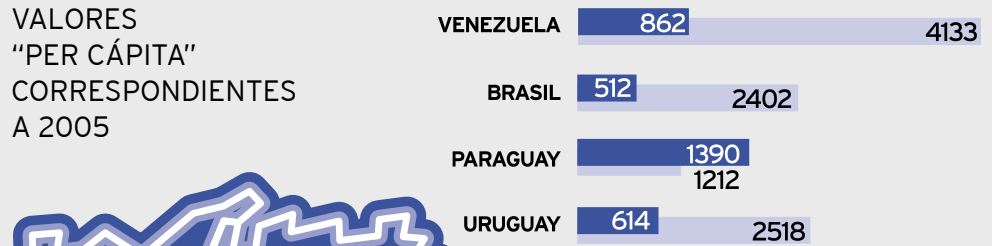
Comparada con sus costos relativos, las tarifas Medianos Consumidores se ubi-

can por encima de los mismos (al igual que viene sucediendo con la tarifa General Simple) por lo cual en el año 2006 se les aplicó ajustes menores a los ajustes promedio. En términos generales, las restantes categorías tarifarias (tarifas simples, doble horario y alumbrado público) se ubican levemente por debajo de sus respectivos costos relativos y por lo tanto sus incrementos han superado el ajuste medio.

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 2006, el 49% 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 CÁPITA" CORRESPONDIENTES A 2005



NOTA:  
Las barras en cada país indican:  
**ARRIBA:** Niveles "per cápita" de capacidad instalada  
**ABAJO:** Niveles "per cápita" de energía disponible.

VALORES TOTALES CON INCLUSIÓN DE AUTOPRODUCTORES

■ Wattios/hab.  
■ kWh/hab./año



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