

Centro de Atención al Usuario  
Servicio al Cliente  
Servicio de Información  
Servicio de Atención al Cliente  
Servicio de Atención al Usuario

# Comercialización del producto



# Comercialización del Producto

## Gestión Comercial

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

Con un número creciente de empresas participantes en la región, se realizó la quinta Encuesta CIER de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano. Incluyó en esta oportunidad a 9 países de Sudamérica y 2 países de Centroamérica, siendo 27 la cantidad de distribuidoras asociadas, más 1 invitada y las 23 empresas brasileñas asociadas a ABRADÉE, con lo cual en total participaron 51 empresas.

Es el resultado de la ponderación entre el total de clientes satisfechos y muy satisfechos con cada atributo de valor y la importancia relativa de cada uno de los atributos en el total global. UTE se ubica para el 2007 en el 12° puesto, con un valor para el índice de 80,5% de satisfacción con la calidad percibida.

En general UTE se mantiene por encima de los promedios CIER excepto en Imagen Corporati-

va que se ubica por debajo.

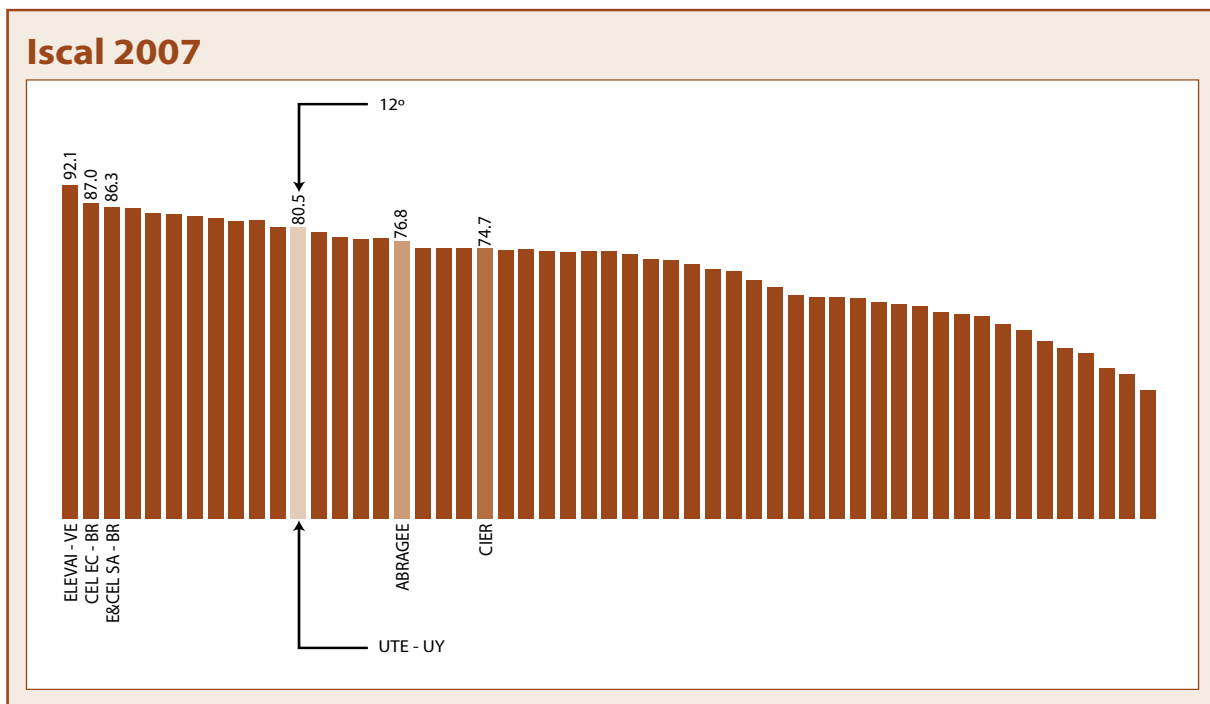
## Indicadores de Mercado

La venta de energía eléctrica al mercado interno en el año 2007 ascendió a 7.058 GWh, lo que representó un incremento del 7,7% respecto al año 2006.

El sector no residencial presenta una variación del 8,3% respecto al año anterior y la demanda del sector residencial muestra un crecimiento del 7,2%.

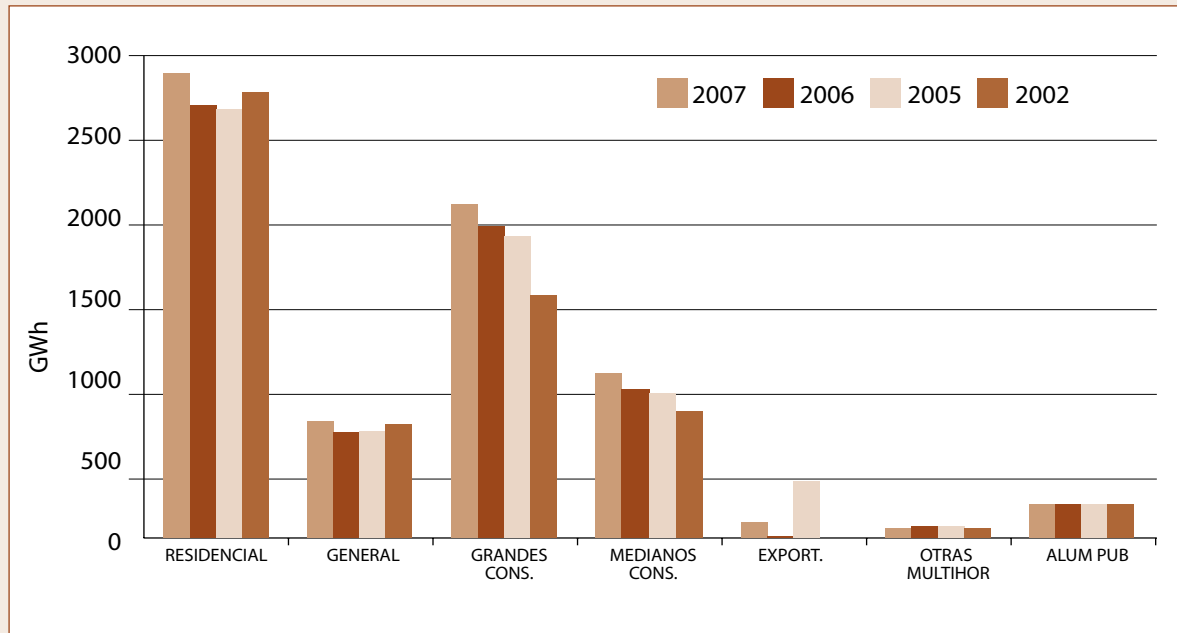
Las exportaciones del año 2007 ascendieron a 610 GWh, de las cuales 576 GWh corresponden a la venta de energía al mercado argentino y el resto al intercambio con Brasil.

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.





## Evolución de la venta de energía (en unidades físicas)



	RESIDENCIAL	GENERAL	GRANDES CONSUMIDORES	MEDIANOS	EXPORT	OTRAS MULTIHORARIO	ALUMBRADO PUBLICO	TOTAL
2007	2916	727	2095	1034	610	64	222	7668
2006	2720	667	1949	927	16	75	216	6570
2005	2693	677	1890	903	359	76	223	6821
2002	2796	713	1524	785	0	61	217	6096

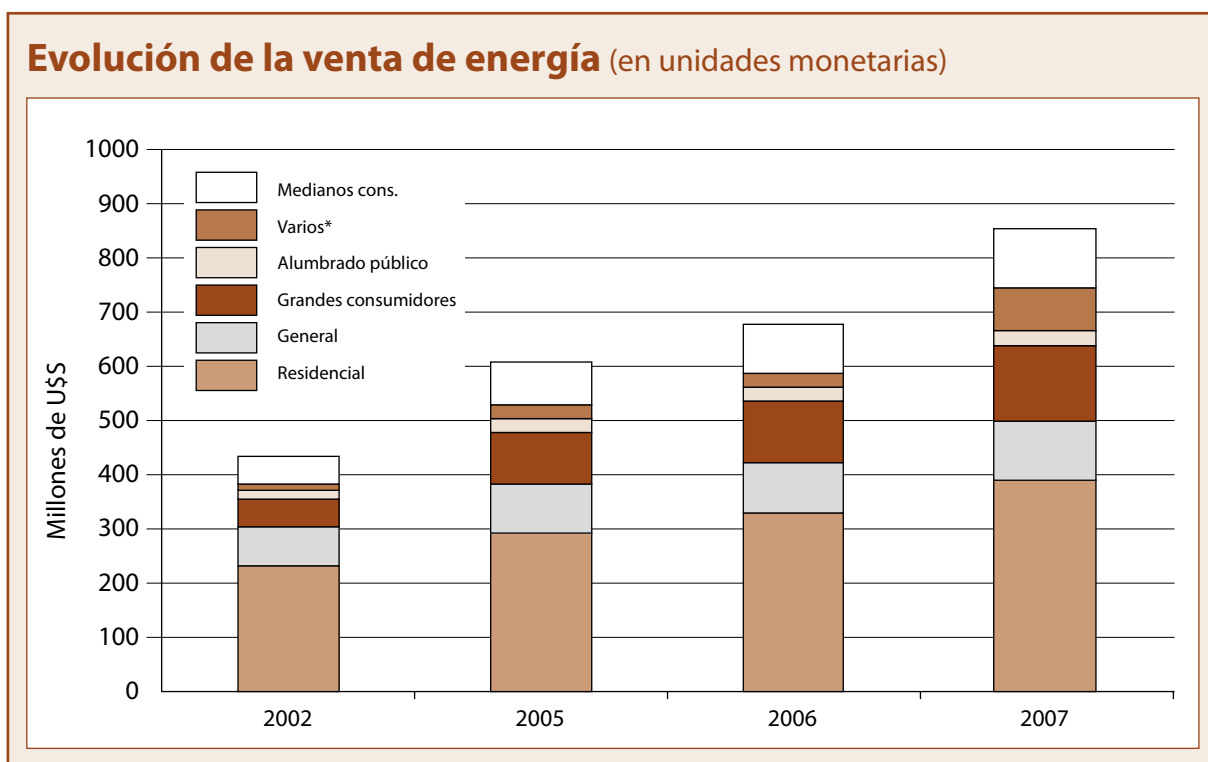
NOTAS: Los datos del año 2007 están sujetos a eventuales modificaciones.  
Categoría Residencial incluye tarifa simple y doble horario y Grandes Consumidores incluye Clientes Libres.



## Comercialización del Producto

La venta de energía en unidades monetarias para este ejercicio, alcanzó a 862.200 (en miles de dólares).

La evolución de esta variable para los años 2002, 2005, 2006 y 2007 se presenta en el cuadro siguiente.



	2002	2005	2006	2007
RESIDENCIAL	233	296	332	393
GENERAL	73	90	95	109
GRANDES CONSUMIDORES	51	96	113	138
MEDIANOS CONSUMIDORES	52	80	90	110
ALUMBRADO PÚBLICO	18	24	26	30
VARIOS (*)	10	28	26	82
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>614</b>	<b>682</b>	<b>862</b>

NOTAS: sin Reactiva ni impuestos.

(\*) Incluye: Tarifas Doble Horario (Res y Gen.), Zafra Estival, Clientes Libres y Exportación.

Los datos del año 2007 están sujetos a eventuales modificaciones.



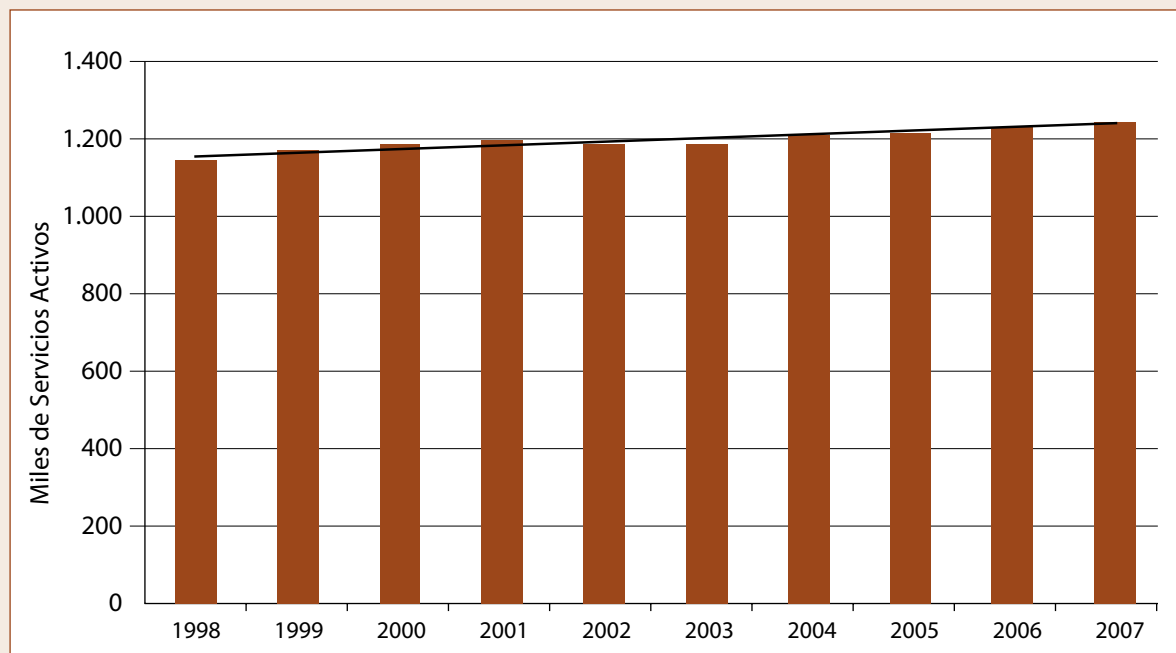
La cantidad de servicios activos al 31 de diciembre de 2007 experimentó un crecimiento del 1% respecto a igual período de 2006.

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
2002	95.236	1.067.164	7.979	7.342	384	6.987	1.898	1.186.990
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
2007	96.154	1.109.510	18.822	9.227	425	9.334	1.459	1.244.931

### Servicios activos - total del país



## Comercialización del Producto

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

	Energía (GWh)*	Número de clientes (miles)	Promedio por cliente (kWh/ cliente)
<b>Montevideo</b>	3.268	503	6.503
<b>Interior</b>	3.790	742	5.105
<b>Total</b>	7.058	1.245	5.669

\*No incluye autoconsumo por 31 GWh

### Clientes comprometidos con el ahorro energético

En el marco del Plan de Ahorro de Energía Eléctrica y como reconocimiento a clientes que asumieron un mayor compromiso con la difícil situación del país sufrida el año 2006, al ahorro energético realizado por algunas intendencias y a clientes con tarifas inteligentes, UTE los invitó a presenciar obras teatrales a cargo del elenco del teatro El Galpón.

Así, UTE a lo largo del 2007, continuó brindando apoyo a la cultura nacional haciendo llegar a distintos lugares de nuestro país grandes obras de teatro.

Luego de finalizada la obra se sortearon premios entre los concurrentes. Dichos premios fueron gentileza de proveedores de lámparas y equipos eficientes.

### Proyecto Eficiencia Energética "Juntando nuestra Energía"

En agosto del año 2007 se lanzó el Proyecto de "Juntando nuestra energía", cuyo objetivo es el de promocionar la Eficiencia Energética en usos eléctricos del Sector Residencial, atacando las barreras que impiden un uso adecuado y eficiente de los recursos energéticos, en particular

de la electricidad. La experiencia se inicia en la zona de la Ciudad de la Costa, pudiendo luego replicarse para otras zonas del país.

Se apunta a informar a los clientes sobre eficiencia energética, incorporando el hábito de considerar, a la hora de comprar un equipamiento, la información contenida en una etiqueta. Al mismo tiempo se trabaja en la eliminación de las barreras culturales, trabajando en forma conjunta UTE, la Dirección Nacional de Energía y los organismos de enseñanza pública formal (Enseñanza Primaria y Secundaria) en una apuesta interinstitucional por la eficiencia energética.

En ese marco, a nivel de Educación Secundaria, se apuntó a la formación de los estudiantes (de 4to Año, Bachillerato) por parte de sus profesores, quienes además de introducir el tema de la eficiencia energética en las aulas, llevaron adelante proyectos de eficiencia energética con sus alumnos.

La propuesta tuvo una buena acogida, habiendo participado 6 liceos de la zona (Paso Carrasco, Solymar I, Solymar II, EL Pinar I, El Pinar II y Shangrilá), un total de 130 estudiantes, y 9 docentes, en su mayoría de Física.

Los trabajos presentados incluyeron desde folletería de divulgación e información a la población sobre medidas de cuidado y eficiencia energética, encuestas y auditorías energéticas en hogares y liceos, hasta proyectos tecnológicos para calentamiento de agua solar, hornos solares, etc. Con tal amplitud, se buscó un tratamiento conceptual acorde a la disciplina o disciplinas, junto con la sensibilización y discusión sobre la temática de la eficiencia energética y su importancia en la comunidad de Ciudad de la Costa.

El 19 de noviembre se realizó un evento en Solymar, donde además de realizarse la entrega de premios a los ganadores de los proyectos, se trató de relacionarse con vecinos, familias, y amigos de Ciudad de la Costa, para continuar "juntando nuestra energía".

El día 20 de diciembre, los alumnos de los proyectos ganadores disfrutaron de una jornada y media



en el Parque de Vacaciones para funcionarios de UTE-ANTEL, acompañados de sus docentes y de personal de la Gerencia de Mercado (UTE).

### **Unidad de Servicios de Eficiencia Energética**

Durante el año 2007 se ha culminado con el proceso de contratación de una firma consultora de Québec, Canadá. Su objetivo es el de trabajar junto a un grupo de personal de UTE (contraparte) multidisciplinario y representante de sus unidades de origen, en los temas de sus competencias, en el asesoramiento en la conformación y definición del Plan de Negocios de la propia Unidad. El 17 de mayo de 2007 se firmó el correspondiente contrato.

Simultáneamente se ha continuado trabajando en la elaboración, evaluación y financiamiento de proyectos de eficiencia energética, incluyendo el desarrollo de los proyectos piloto inicialmente definidos.

### **Desarrollo de los proyectos pilotos:**

- Sustitución de lámparas de vapor de mercurio por lámparas de vapor de sodio de alta presión de mayor eficiencia de Alumbrado Público en Intendencias Municipales buenas pagadoras.
  - Se aprobó el Convenio Marco con la Intendencia Municipal de Lavalleja y
  - Se ha comenzado a elaborar un proyecto junto a la Intendencia Municipal de Canelones.
- Vender y financiar servicios de eficiencia energética a clientes del sector comercial, industrial y gubernamental.
  - Se concluyó con la sustitución de los tubos fluorescentes existentes por tubos de mayor eficiencia en el Palacio de la Luz.
  - Convenios en proceso de aprobación con: Dirección de Proyectos de Desarrollo (DIPRODE) y Facultad de Odontología.





## Comercialización del Producto

- Se han culminado el estudio de proyectos: Dirección de Laboratorios Veterinarios del Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca (DILAVE-MGAP), Facultad de Ingeniería y Fábrica de Columnas (UTE).
  - Proyecto de detalle en elaboración: Intendencia Municipal de Montevideo–Centro de Cómputos y Facultad de Agronomía.
  - Otras instituciones en estudio: Fundación Teletón y Hospital Público Saint Bois (Ministerio de Salud Pública).
- Apoyo tecnológico y educativo para reducir consumo energético y apoyo a proyectos de seguimiento comercial y mejora de las instalaciones en barrios carenciados.
- En el mes de agosto comenzaron a trabajar gestores contratados (asistentes sociales y personal que hubiere participado en Trabajo por Uruguay–Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) en una primera instancia se abordó la seguridad en el hogar y simultáneamente se realizaron obras de regularización en instalaciones de UTE.
- Evaluar el impacto de tecnologías eficientes en el comportamiento de los clientes a través del financiamiento de equipos eficientes del sector residencial.
  - Electrificación Rural mediante sistemas fotovoltaicos, incluyendo su financiación, instalación, mantenimiento, educación, estudios de mercado, monitoreo y marketing.
    - Hasta el momento se llevan instalados 572 sistemas fotovoltaicos de 50 W.
    - En la segunda mitad del año se culminó la gestión de contratación del estudio del mercado potencial de clientes en el medio rural con energías renovables.





## Tarifas

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.

En el año 2007 se realizaron tres ajustes tarifarios: el 1° de enero, el 1° de junio y 16 de setiembre. El primer ajuste consistió en un incremento promedio del 8,9%, mientras que los otros dos implicaron disminuciones promedio del 2% y del 4,3% respectivamente.

Se continuó con el proceso de adecuación paulatina de las categorías tarifarias y de cada uno de los cargos que las componen, a sus costos respectivos. Con esta finalidad en dos de los tres ajustes del año se diferenciaron los porcentajes de ajuste según la categoría tarifaria. 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.

El incremento del 8,9% efectuado el 1° de enero tomó como base el escenario energético previsto para el año 2007. A partir de suponer una hidraulicidad media, de proyectar los intercambios energéticos con países vecinos y el precio del barril de petróleo, se estimó el costo de abastecer la demanda en el año 2007. Por otra parte, se evaluó la incidencia que sobre otros costos de la empresa presentan, la evolución de tipo de cambio, del Índice de Precios al Consumo (IPC), de los salarios y de algunos insumos relevantes. Este ajuste se aplicó diferenciando el grado de adecuación que presenta cada categoría tarifaria, en relación a su costo específico.

A partir del 1° de junio comienza a regir una reforma importante en el sistema tributario del país. En particular, dicha reforma implica una rebaja sustancial de las Cargas Sociales que pagaba UTE. La reducción de costos que se deriva

de dicha disminución de aportes permitió una disminución de todas las tarifas en 2%, aplicada en forma uniforme a todas las categorías y cargos tarifarios.

La disminución de tarifas del mes de setiembre se fundó en dos aspectos. Por una parte, una nueva baja en los costos de la empresa como consecuencia de la eliminación del Impuesto a la Compra de Moneda Extranjera (ICOME). Por otra parte, la modificación del programa financiero acordado entre UTE y el gobierno como consecuencia de un conjunto de medidas adoptadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) destinadas a reducir la inflación anual. Con esta finalidad se determinó la disminución del aporte que la empresa realiza a Rentas Generales por los resultados de su actividad. Ambos factores permitieron alcanzar una disminución promedio de las tarifas del 4,3%, aplicada en forma diferencial según la categoría tarifaria.

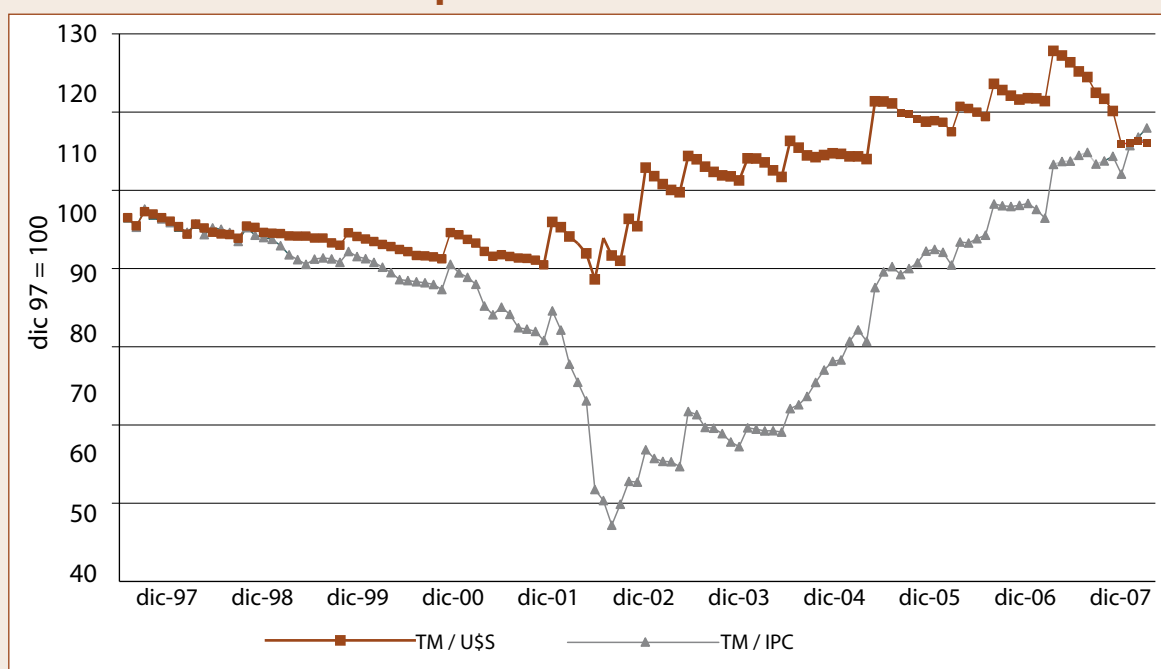
El siguiente cuadro muestra el ajuste acumulado que recibieron las distintas categorías tarifarias a lo largo del año 2007.

Categoría Tarifaria	Porcentaje acumulado
General Simple	- 3,47
Medianos Consumidores	- 0,35
Residencial Simple, Alumbrado Público y Doble Horario	2,08
Zafra Estival	3,57
Grandes Consumidores	8,68

El ajuste neto promedio de las tarifas de UTE fue de 2,13% pero como puede observarse sólo las tarifas Residencial Simple, Doble Horario General y Doble Horario Residencial, así

## Comercialización del Producto

### Tarifa Media deflactada por Dólar e IPC últimos 10 años



como las tarifas de Alumbrado Público recibieron un ajuste muy cercano a dicho promedio (2,08%). Las tarifas General Simple y Mediano Consumidores disminuyeron sus precios en el año 2007, lo que permitió acercarse a sus costos específicos. En el otro extremo las tarifas que más subieron fueron las tarifas Grandes Consumidores, sin embargo su incremento neto estuvo en el entorno de la inflación del año, que se ubicó en 8,50%.

En los últimos años se viene afianzando en Uruguay un escenario de mayores costos de la energía eléctrica, dado tanto por mayores costos de abastecimiento (mayores precios del petróleo, de la energía comprada en la región y una mayor participación de la energía térmica local en el total del abastecimiento) como por mayores costos de redes (suba de los precios internacionales de los principales metales, suba de salarios). Este incremento de costos del sector eléctrico no es un fenómeno exclusivo del Uruguay, es una tendencia tanto regional como internacional. En el año 2007

esta tendencia se vio compensada en gran parte por disminuciones puntuales en los costos eléctricos, asociadas a cambios impositivos particulares del Uruguay y específicos de la coyuntura económica del año.

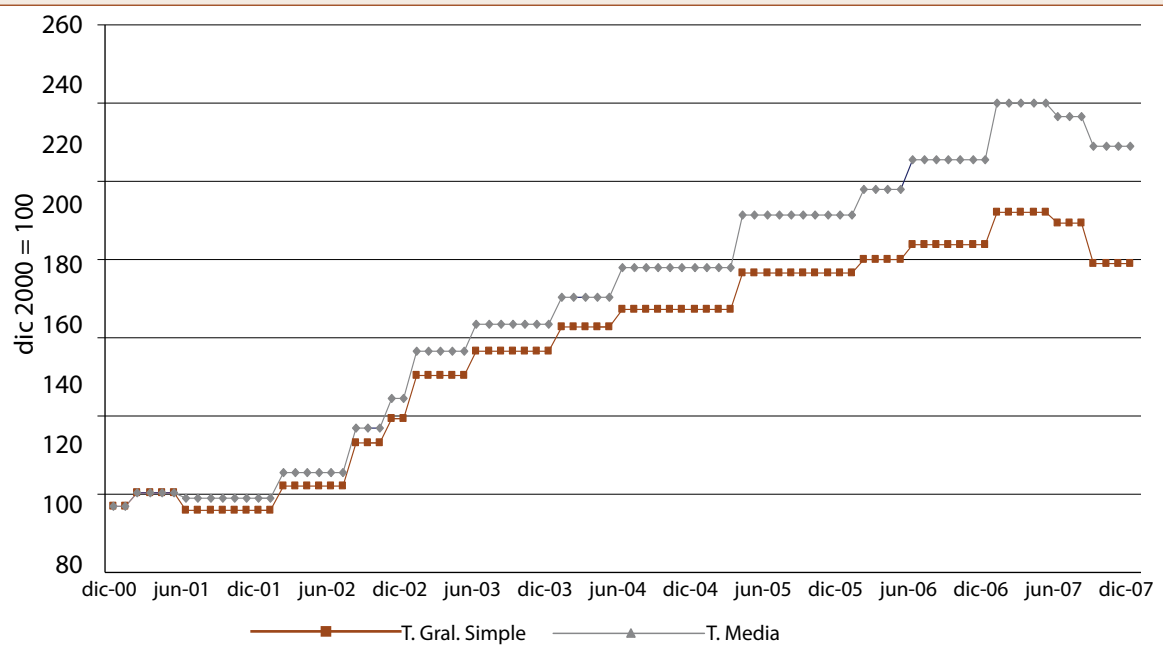
### Evolución de la Tarifa Media.

Cuando se considera la evolución de los últimos 10 años, se comprueba que la tarifa media a fines del año 2007 alcanza valores (medidos en dólares) 15% superior a los vigentes en los años 1997 y 1998. La diferencia en términos reales es del mismo tenor, deflactada por el IPC la tarifa media a fines del 2007 resulta un 12,4% superior a la tarifa vigente en los años 1997 y 1998.

El gráfico siguiente muestra la evolución de la tarifa media en dólares y deflactada por el IPC. Como puede observarse la evolución de ambos índices ha sido muy dispar, convergiendo a valores similares en el presente año 2007.



## Tarifa General Simple deflactada por Tarifa Media



### Tarifa General Simple

En los últimos ocho años 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 gráfico, permite visualizar el efecto acumulado que ha tenido esta política de diferenciación de ajustes, desde diciembre del año 2000 a diciembre del 2007. Al finalizar el año 2007 los ajustes acumulados de la tarifa General Simple fueron casi un 20% menos que los ajustes promedio de todas las tarifas de UTE.

### Tarifas Grandes Consumidores

En el mismo período las tarifas Grandes Consumidores han acumulado un incremento mayor al del resto de las tarifas. Los mayores porcentajes de ajuste aplicados permitieron alcanzar una mejor adecuación a los costos específicos

de estas tarifas y contemplar la mayor incidencia relativa que tienen los costos de generación en esta categoría.

Tomando en cuenta 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, en los últimos años se viene incrementando en porcentajes más altos los cargos por potencia máxima demandada, trasladando así, 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 de llano y punta.

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 lo tanto se han venido aplicando distintos porcentajes de ajuste a

## Comercialización del Producto



cada tramo horario, de manera de adecuar los respectivos valores a sus costos.

### Restantes categorías tarifarias

En términos generales las restantes categorías tarifarias (tarifas simples, doble horario, alumbrado público y medianos consumidores) acumularon incrementos muy próximos al incremento promedio, desde el año 2000 a la fecha.

### Descuentos Plan de Atención Nacional a la Emergencia Social (PANES).

Con el objetivo de facilitar el acceso de los hogares de menores recursos económicos a la energía eléctrica, a partir de octubre y por el período de un año se comenzó a aplicar un descuento sobre la Tarifa Residencial Simple a todos aquellos inscriptos en el Plan de Atención Nacional a la Emergencia Social (PANES). Dicho beneficio denominado Descuento PANES, consiste en el descuento del 80% en el cargo fijo y el cargo por potencia y del 20% en el precio de los primeros 100 kWh/mes. Podrá ser solicitado por todos aquellos clientes que acrediten estar incluidos en la base de datos suministrada y actualizada por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), la cual incluye aproximadamente a 70.000 hogares.

El Convenio firmado entre UTE y el MIDES establece los objetivos y las responsabilidades de cada organismo en la aplicación del Descuento PANES y plantea la necesidad de priorizar un esfuerzo interinstitucional más amplio con la finalidad de avanzar en la concreción de una Canasta Energética Básica (CEB). Esta última se concibe como el instrumento más adecuado para satisfacer las necesidades energéticas básicas de los hogares en situación socioeconómica crítica, al tiempo que se resguardan las condiciones de seguridad y uso eficiente de los energéticos.



## Equipamiento eléctrico y energía disponible en la región de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER)

NOTA:  
Valores "per cápita"  
correspondientes  
a 2006

