

Energía prepago: una alternativa para el acceso al servicio

Inés Vélez Pérez, Mónica Ruiz Arbelaez, Gloria Heredia / EEPPM E.S.P. - Colombia

ines.velez@epm.com.co

Trabajo destacado en el área de Comercialización, entre los presentados en el III Congreso CIER de la Energía - CONCIER 2007, realizado en Medellín, Colombia, del 27 al 30 de noviembre de 2007

Índice

- Conclusiones y recomendaciones
- ¿Quiénes son los beneficiarios del sistema de energía prepago?
- ¿Cómo es la estrategia de vinculación?
- ¿Cuáles son los requisitos para solicitar el servicio?
- Meta de vinculaciones en un horizonte de 5 años:
- Vinculaciones a la fecha

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. está ubicada en el departamento de Antioquia, en la ciudad de Medellín desde año 1955, y fue creada como un ente cuyo propietario es el Municipio de Medellín y su objeto social básico es la prestación de servicios públicos domiciliarios, hoy su carácter es una Empresa Industrial y Comercial del Estado. Para el servicio de energía, la composición del mercado que atendemos es:

Desde el 2004 EEPPM incluyó en su plan estratégico, como un asunto estratégico crítico, el establecer mecanismos para aliviar el problema de los usuarios desconectados mediante el desarrollo de proyectos que facilitarán el acceso al servicio. De esta prioridad nació la oferta prepago y los limitadores de consumo, como un vehículo para facilitar la comprabilidad de la energía en este segmento.

Igualmente, en la formulación del plan estratégico 2005 se incluyó la estrategia "Crecimiento en el mercado de los Usuarios Residenciales de Bajos Ingresos". En este año se integraron las acciones que se venían desarrollando entre las áreas comerciales y técnicas y el tema se enmarcó dentro de la política de Responsabilidad Social Empresarial que adoptó la Empresa, una política

que busca garantizar la sostenibilidad del negocio a largo plazo brindando al cliente opciones para el pago.

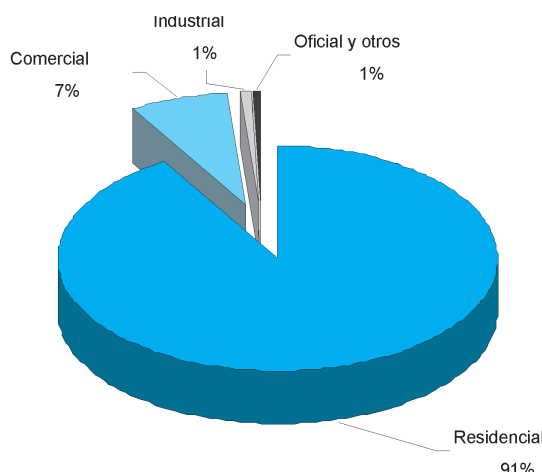
EEPPM ha definido su estrategia para el segmento de Usuarios de Bajos Ingresos así:

Se considera conveniente mejorar el nivel de conocimiento de los usuarios de bajos ingresos, un mercado que hoy representa la mayor parte de nuestros ingresos en energía y el cual representa además un potencial de crecimiento importante. Con ello se busca:

Ofrecerles propuestas de valor que se constituyan en mejores opciones frente al fraude y el no pago, asimismo ofrecer opciones que permitan incrementar los consumos y mejorar la calidad de vida de las familias, entregar herramientas que contribuya al uso eficiente de la energía y a minimizar las pérdidas de energía.

Con todo esto se pretende detener el detrimento de valor para la empresa ocasionado por factores como cartera morosa y hostilidades, revertir estas tendencias y encaminarnos hacia un incremento de valor en el largo plazo y como ya dijimos antes, que el usuario obtenga beneficios en términos de calidad de vida y de competitividad.

Específicamente para el negocio de Energía y soportado en el proceso de transformación empresarial realizado durante los años 2004 y 2005, EEPPM establece entre otros, para el mercado residencial, el



Sector	Cientes	Participación
Residencial	942,355	91.5%
Comercial	73,748	7%
Industrial	8,638	1%
Oficial y otros	5,679	1%
Total	1,030,420	100%

mandato estratégico que hoy es pilar de los objetivos del negocio y que dice así:

Mejorar su entendimiento de los mercados de usuarios de bajos ingresos y rurales, para aumentar las posibilidades de compra por parte de los mismos, siendo una mejor opción que la ilegalidad y el no pago de los servicios.

Esto hace que EEPPM busque alternativas, no sólo para los usuarios desconectados, sino para aquella mayoría de clientes que se ubica en los niveles más bajos de ingresos y donde su factor común es su baja capacidad de pago.

El mercado residencial atendido está formado en 81% por usuarios de estratos 1, 2 y 3 que corresponden a los estratos socioeconómicos de menores ingresos.

Cabe resaltar que EEPPM de tiempo atrás ha establecido programas temporales que permitían a sus clientes financiar sus deudas y volver a contar con el servicio. Este tipo de soluciones permite que los clientes gocen de un alivio pasajero, pues de manera inicial cubren las cuotas iniciales, de amortización y los valores de los consumos que de nuevo deben cancelar, pero en poco tiempo estos clientes no logran cubrir los costos de la deuda y sus nuevos consumos cayendo nuevamente en estado de desconexión.

De acuerdo con una investigación realizada en el mercado, la posibilidad de llegar al estado de suspensión o corte aumenta en forma directamente proporcional al número de veces que ha estado en este estado. Llegar por primera vez al estado de suspendido, es difícil pues las familias, quienes hacen todo lo posible para evitarlo, pero después que se llega a este estado, la posibilidad de reincidencia en las familias es cada vez mayor.

Es por esto que para EEPPM siempre ha sido una preocupación diseñar planes de alivio que contribuyan a la normalización en el pago de los servicios públicos por parte de los clientes para evitar que ellos caigan en estado de suspensión o corte, estado del cual es cada vez más difícil recuperarlos.

En diciembre de 2003 EEPPM ofrece a los clientes una alternativa para financiar sus deudas y controlar el consumo con muy buenos resultados, pero aún así la reincidencia fue muy alta. En el año 2005 se aprueba el Plan reconciliémonos, un plan de financiación que además de condiciones de financiación blanda, traía como novedad

la colocación de un limitador de consumo, dispositivo técnico que permitía restringir el consumo de energía en los hogares, ayudando de esta manera mantener bajo control el uso y en consecuencia el pago.

En febrero de 2005, como consecuencia de la búsqueda de opciones comerciales novedosas que se acomodaran a la necesidad de los clientes, principalmente de aquellos de bajos ingresos, se inicia un proyecto piloto de prepago de energía. Este proyecto permitió validar con el mercado objetivo las condiciones técnicas y comerciales, su aceptación por el mercado y los ajustes que era necesario hacer para poder llevar a cabo un proyecto de mayor magnitud. Al final del proyecto piloto, los resultados que arrojó la encuesta de satisfacción que se hizo a los 94 clientes que nos acompañaron fueron muy buenos, mostrando que la Energía Prepago era un camino viable para resolver el problema de muchas familias cuyas condiciones económicas no garantizan un ingreso familiar continuo, ni un valor predecible y constante en el tiempo.

Los resultados del piloto de energía prepago fueron los siguientes:

- El 93% de los clientes califica el sistema como "de fácil manejo"
- El 88% señala haberse adaptado fácilmente a él.
- El 93% se encuentra muy satisfecho con el producto
- El 88% manifiesta haber adquirido cultura de ahorro por la posibilidad que ofrece el sistema de autogestionar el consumo.
- El 99% le recomendaría a otros la adopción del sistema
- El 54% califica como muy positivo el hecho de poder comprar la energía de acuerdo con su capacidad de pago.

Principales hallazgos con el piloto de energía prepago:

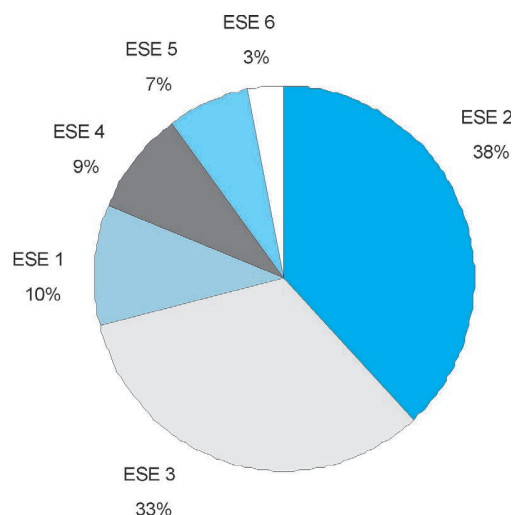
- Puedo comprar de acuerdo a mi capacidad de pago
- Compró de acuerdo a la disponibilidad de ingreso
- Pago exactamente lo que consumo
- Se pueden ahorrar unos pesos

- Es una oportunidad para controlar el consumo
- Es de fácil manejo

«Al momento del cierre del piloto ningún cliente deseaba volver al sistema tradicional»

Conclusiones y recomendaciones

- Opción muy bien acogida por los clientes.
- Gran posibilidad de constituirse en una solución estructural y definitiva frente a los problemas de desconectados, de cartera y pérdidas no técnicas.
- Con base en los resultados del piloto y con el ánimo de desarrollar una oferta a gran escala, se decide entonces, evaluar la factibilidad de una oferta mejorada de energía prepagada, la cual debería ser validada por el mercado. Para el diseño de esta oferta, partimos de uno de los grandes aprendizajes del piloto y fue la necesidad de acompañar al cliente en su conocimiento no sólo del sistema, del medidor y sus componentes técnicos sino también del manejo de la compra de la energía (¿cuánta? ¿cuándo? para que el cliente pudiera aprovechar de manera óptima los subsidios a que tiene derecho, así como formación en otros temas que tendrían un impacto y cambio en sus hábitos de consumo). Esto hizo que EEPPM incluyera como parte de su oferta un programa de acompañamiento social, que además de llegar a cada cliente que aceptara la oferta de energía prepago, impactará a la comunidad, para



el cual se propuso el desarrollo de los siguientes temas:

1. Manejo del presupuesto
2. Cocina eficiente
3. Mantenimiento de instalaciones eléctricas
4. Autoestima y motivación familiar
5. Entendimiento de la factura y la tarifa
6. Derechos y deberes
7. Cadena productiva de la energía eléctrica

Es así como la oferta de energía prepago para la cual se obtuvo la validación del mercado, la demanda objetivo y la factibilidad técnico, financiera y comercial incluye:

1. Medidor en Comodato
2. Posibilidad de compra de pines desde \$2000 pesos colombianos (1 dólar americano)
3. Financiación a 0% tasa de interés sobre la deuda por concepto de energía por un plazo indefinido, ya que el abono sea hecho con el 10% del valor de cada compra
4. Plan de acompañamiento social.

EEPPM sabe que el éxito del programa esta en la capacitación que se imparta a las familias y de la efectividad en el acompañamiento que se haga a las mismas, pues ello permitirá que ellas puedan obtener los mejores beneficios de la oferta.

El programa de acompañamiento social se ejecutará en tres etapas.

Socialización: etapa en la cual la oferta se socializa con los líderes de la comunidad y con actores representativos para que ellos sean validadores de la misma.

Sensibilización: En esta etapa la comunidad en general recibirá talleres lúdico-pedagógicos sobre los temas que ya mencionamos y cuyo objetivo es brindar a las familias herramientas prácticas para mejorar su calidad de vida y prepararlos para un uso óptimo de la oferta de energía prepago y de su presupuesto familiar.

Vinculación: esta es la etapa final donde llegamos al mercado objetivo de energía prepago, presentando los beneficios específicos de este programa. Esta etapa se hará de manera dirigida y secuencial, EEPPM estará inicialmente en los barrios de las comunas donde el

número de desconectados sea mayor e ira recorriendo de esta forma hasta completar todo el mercado objetivo.

Vale la pena anotar que este programa se realizará con el acompañamiento de personal especializado en trabajo comunitario, sociólogos, psicólogos, antropólogos y trabajadores sociales.

El desarrollo de la oferta se encuentra actualmente en su etapa final, la cual ha implicado entre otros:

1. Comprar medidores prepago
2. Desarrollar plantillas y procedimientos que soportan las transacciones del sistema de energía prepago.
3. Desarrollar la arquitectura informática que soportara el sistema de energía prepago
4. Contratar un aliado estratégico para garantizar una capilaridad en los puntos de venta de los pines lo mas cerca posible a la vivienda de los usuarios.
5. Desarrollar el producto: contratos, formatos, manuales, material POP, piezas, publicidad etc.
6. Plan de comunicaciones interno externo.
7. Modificaciones en los sistemas contable y de estadísticas
8. Capacitación en la línea de atención, capacitación y desarrollo de guiones para soportar PQRs.

EPM desarrolló incorporó a todo su sistema informático, especialmente a su facturador, un módulo de generación de pines bajo el estándar del STS. Este desarrollo le brinda a EPM la posibilidad de adquirir medidores a cualquier proveedor que siga el estándar referido.

Este programa esta previsto que se entregue al mercado objetivo en el mes de julio, con un acto protocolario que tendrá

la presencia del alcalde de la ciudad y del Gerente General de EEPPM entre otros.

Es así, una vez todo estuvo dispuesto para ofrecer al mercadeo el servicio de energía prepago, el 26 de julio de 2007 EPM procedió a vincular el primer usuario al sistema.

A continuación se transcribe lo manifestado por la familia al momento de volver a contar con el servicio a través del sistema de energía prepago:



"La energía prepago de EPM nos va a cambiar la vida"

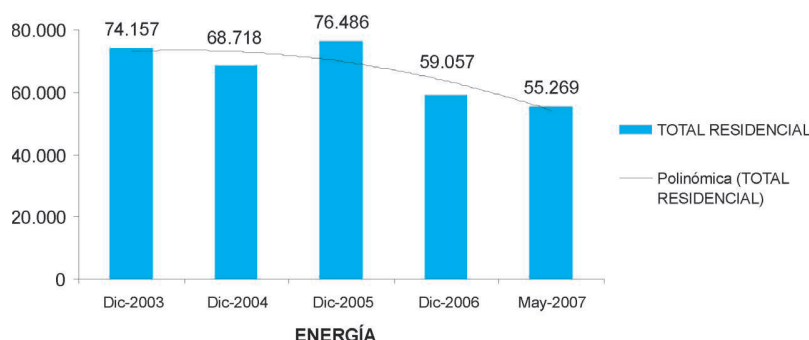
¿Quiénes son los beneficiarios del sistema de energía prepago?

Usuarios residenciales de estrato 1, 2 y 3 que al 13 de julio del año 2007 se encontraban registrados en los sistemas de facturación de EPM en estado de desconexión por suspensión y por corte.

También son beneficiarios del sistema aquellos usuarios que a la citada fecha se encontraban pagando un plan de financiación por concepto de energía eléctrica.

¿Cómo es la estrategia de vinculación?

EPM a través del programa de acompañamiento social ofrece el servicio a quienes son beneficiarios a través de visitas puerta



Desconectados Residenciales

a puerta, realizando brigadas comerciales en zonas de interés donde se encuentran concentrados los usuarios objetivo, en desarrollo de éstas brigadas y eventos comerciales y educativos, se toman en el terreno los pedidos. También pueden acceder a solicitar el servicio llamando a la línea de atención al cliente, 4444 115.

¿Cuáles son los requisitos para solicitar el servicio?

- Ser beneficiario del sistema.
- Quien toma el servicio es el titular del mismo y como requisito debe aceptar y

responsabilizarse por el pago de la deuda por concepto de energía eléctrica.

- Presentar la cédula de ciudadanía
- Firmar los documentos que respaldan la deuda.

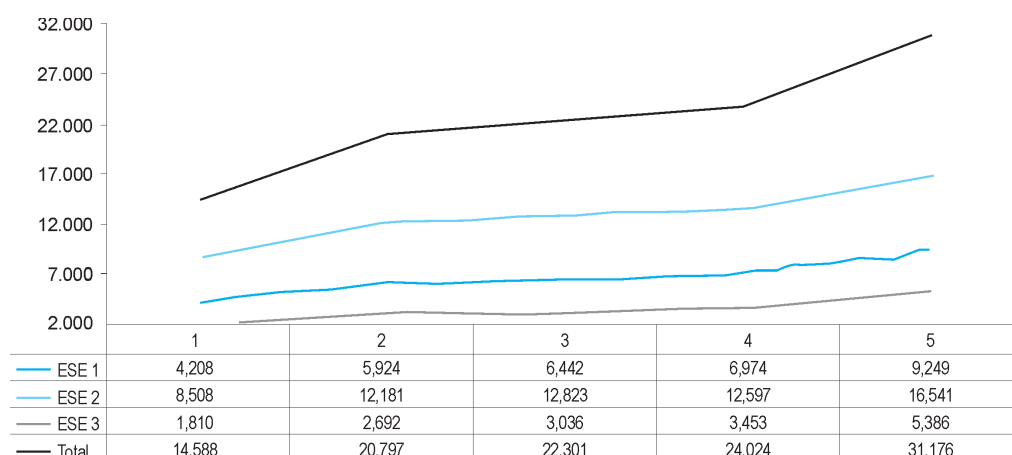
Meta de vinculaciones en un horizonte de 5 años:

El proyecto busca conseguir la vinculación de 32.000 usuarios al sistema en un horizonte de 5 años. El gran reto comercial y operativo lo constituye la vinculación de aproximadamente 15.000 usuarios al sistema en el año 1.

Vinculaciones a la fecha

Al 25 de septiembre de 2007 se han ingresado al sistema de información 2.242 solicitudes de los cuales 1.507 ya se encuentran disfrutando del servicio y consumiendo energía a través del sistema de energía prepago porque ya tienen instalado el medidor prepago en sus casas.

Aproximadamente el proyecto a la fecha, tiene aproximadamente 2 meses de recorrido. En caso de ser admitida la presentación del proyecto, esperamos compartir con todos los participantes al congreso CIER, el resultado de la experiencia en términos de medición de las distintas variables objeto de seguimiento.



Proyección clientes a 5 años