

ACCIONES PARA MITIGAR EL EFECTO DE LA PANDEMIA EN LA MOROSIDAD INSTITUCIONAL, EN CONSONANCIA CON LA REALIDAD SOCIAL DEL PAÍS.

Ing. Hugo Rolón F. – Abog. Mirna Velázquez – Ing. Carlos María Vera

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (ANDE)

Paraguay

RESUMEN

El impacto de la pandemia mundial debido al COVID-19 en las empresas del sector eléctrico, tuvo efectos importantes, por motivos de decisiones políticas y económicas adoptadas por los gobiernos. Dicha situación, también ha repercutido en la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), con efectos importantes en las áreas comerciales y financieras de la Institución, debido a las mayores exigencias durante periodos de cuarentena y aislamiento, con requerimientos de mantenimiento del servicio normal, mayor consumo y demanda eléctrica, implicando un mayor coste por facturación, así como aplicación de Leyes de exoneración por el servicio de energía eléctrica, diferimiento de facturas vencidas, financiación de deudas acumuladas, exoneración de intereses y recargos moratorios, y la no interrupción del servicio de energía eléctrica por deuda acumulada.

La energía eléctrica se introdujo en América Latina hacia fines del siglo XIX. Inicialmente el sector eléctrico de la región se desarrolló exclusivamente gracias a la inversión privada y atendía exclusivamente a grupos reducidos de la sociedad con capacidad económica. [1]

La prestación del servicio de energía eléctrica se ha constituido en recurso imprescindible en el desarrollo de los países, así como en la calidad de vida de las personas. Las altas exigencias en cuanto a calidad y confiabilidad en la prestación del servicio, conlleva la sustentación sobre dos bases fundamentales: inversión en infraestructura y mantenimiento de los componentes del sistema eléctrico, el cual debe ser acompañado del flujo necesario para cumplir los compromisos financieros.

En ese contexto, en la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), al mes de octubre del año 2020 se registró un aumento de la morosidad a un nivel del 30%, de un valor promedio mensual de 16%, con dificultades e inconvenientes en los cobros y recaudaciones, por las medidas sanitarias vigentes en el País, afectando el flujo de ingresos mensuales.

Por tal razón, la Gerencia Comercial, en coordinación con otras Direcciones de la ANDE, han tomado la decisión de diseñar e implementar la “Campana denominada Epaga Ikatumihaicha”, enfocándose en la comodidad del usuario, empleando tecnología y alianzas estratégicas con Procesadoras de Cobros, flexibilizando el sistema de cobro, para mayor celeridad, conveniencia y facilidad de sus clientes.

PALABRAS CLAVES

Procesadora de Cobro, Bocas de Cobro de ANDE, Morosidad, Procesos online/offline, Cuarentena, Teletrabajo, Recaudación

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELECTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios de suministro de electricidad están asociados con el aumento del nivel de vida. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible lo reconocen cuando establecen "Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos". Si bien se ha avanzado mucho estos últimos años en lo que refiere a cantidad de personas con acceso a la energía eléctrica, medidas de eficiencia energética, el progreso de energías renovables en países en desarrollo, aun tal como establece la ONU, los gobiernos tendrán que elevar sus aspiraciones y redoblar esfuerzos para alcanzar a aquellos habitantes que todavía no tienen acceso a la electricidad. En ese sentido, las decisiones que se tomen en materia tarifaria son de vital importancia. [1]

La Gerencia Comercial de la ANDE, con el objeto de impulsar la modernización, mediante la apertura de mayores canales de accesos y pagos a los usuarios, así como buscando establecer mayor comodidad, flexibilidad, celeridad, y facilidad a sus clientes, ha trabajado de manera conjunta y estratégica, con empresas procesadoras de cobros, buscando promover un mayor desarrollo en el empleo de la tecnología, y a la vez, presentar mayores opciones a sus clientes, como también influir en una mayor recaudación, que permita mayores flujos para cumplir con los compromisos financieros institucionales.

En este trabajo se presenta la experiencia desarrollada en ámbitos de la Gerencia Comercial, con la implementación de la "Campaña denominada Epaga Ikatumihaicha", donde se emplea la tecnología y la integración con el sistema de gestión comercial, con mejoras continuas en el desarrollo de los procesos vinculados a la gestión de cobros, facilidades de pagos de los clientes, y no perdiendo de vista, la situación socioeconómica del país.

2. OBJETIVO GENERAL

Exponer la experiencia en la implementación de la "Campaña denominada Epaga Ikatumihaicha", en consonancia con la realidad socioeconómica del país.

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELECTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

3. SITUACIÓN ANTES DE LA PANDEMIA

La morosidad de la ANDE a finales del año 2019, se encontraba en torno al 16%. Así una gran parte de los clientes de la ANDE, tenían como máximo 3 facturas pendientes de pago y alrededor del 60% de los clientes pagaban su factura del periodo anterior y un 15 % su factura antes del vencimiento.

En la siguiente figura se presenta la variación del índice de morosidad de los últimos 2 años. (Fuente: Departamento de Administración y Desarrollo Comercial – ANDE)

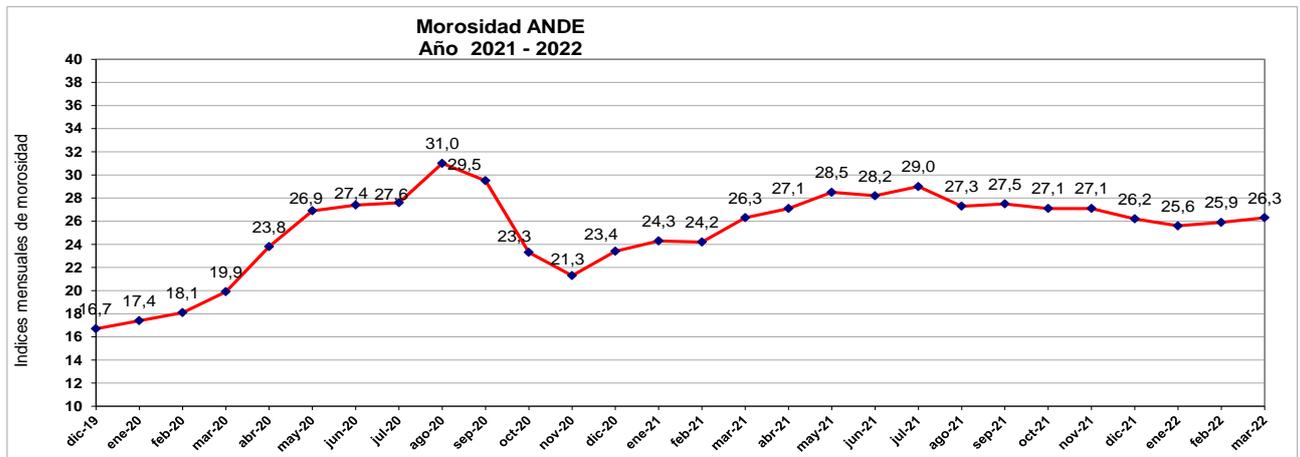


Figura N° 1: Curva del índice de Morosidad

La recaudación de la ANDE, dependía en un 50% de los pagos realizados en cajas de la ANDE, del área metropolitana e interior del país, y el otro 50 % de los pagos realizados en las bocas de cobros de las procesadoras y entidades financieras como: Aquí PAGO, Red INFONET, PAGOEXPRES, ITAU, entre otros.

En la siguiente figura se presenta el histórico comparativo de Recaudación de los últimos 3 años. (Fuente: Departamento de Administración y Desarrollo Comercial – ANDE).

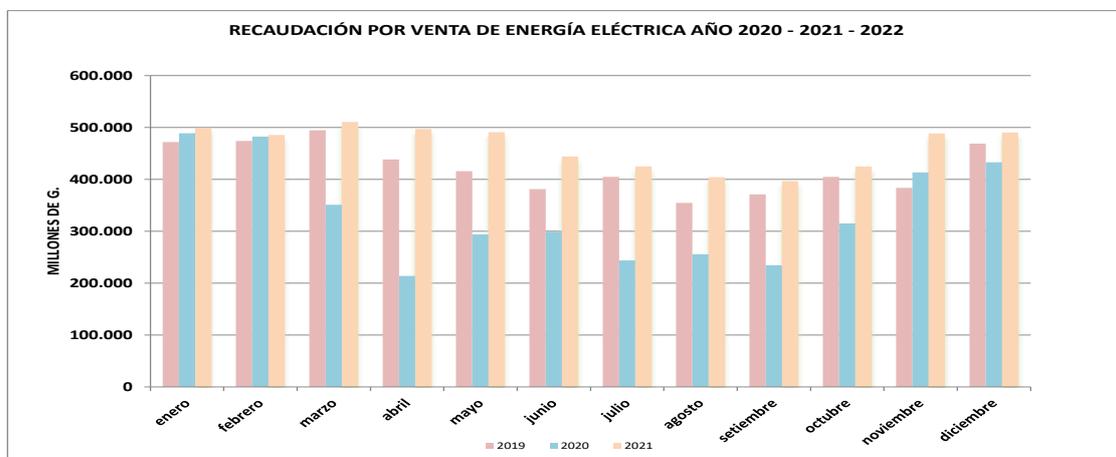


Figura N° 2: Curva de Recaudación ANDE

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELECTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

Los pagos en cajas de ANDE, son en línea y los pagos en las bocas de cobro eran OFF-LINE con la ANDE, es decir, la ANDE se entera del pago 24 horas después.

En el caso de un cliente que fuese cortado por impago, necesariamente debía acudir a una oficina de la ANDE, a pagar o negociar su deuda para la reconexión del servicio, y los cortes eran realizados a partir de la tercera facturas pendiente (aviso de desconexión).

El mecanismo de pago consistía en:

- **Procesadoras de cobros externas:** Posibilidad de pago hasta la segunda factura vencida, con información del pago realizado off – line.
- **Bocas de Cobro de ANDE:** Posibilidad de pago hasta la cuarta factura vencida, o financiación de la deuda, pero con tratamiento presencial en las oficinas de la ANDE.

Este mecanismo de cobro generaba una aglomeración de personas en las caja de la ANDE, y con la demora en la atención presencial generada reclamos de clientes que esperaban horas para el pago de sus facturas. Esta situación empeoro con los cierre de las oficinas periféricas.

Inconvenientes:

- Limitaciones en las posibilidades de pago
- Cliente acostumbrado a acudir a la Institución
- Gestiones off – line, dificultando los procesos de reconexión o reposición.
- Aumento de la morosidad
- Reclamos por la excesiva demora para el pago de factura.

4. SITUACIÓN DURANTE LA CUARENTENA ESTRICTA

La declaración de pandemia le denomino como servicio imprescindible al suministro de energía eléctrica, pero con las oficinas cerradas, con casi el 70 % del plantel de funcionarios en la modalidad de Teletrabajo por resolución de la Secretaria de la Función Pública, situaciones que conllevan a una mayor dificultad para la gestión de cobro. Esta situación, genero además un aumento de consumo no habitual en los meses de abril a mayo de 2020, y de acuerdo a simulaciones y datos recabados, fue por la necesidad de quedarse en los hogares por la Cuarentena estricta, que en consecuencia se reflejó en el aumento en la facturación, y aumento en la compra de energía para la ANDE.

En el transcurso del año 2020, la ANDE tuvo una enorme presión social por inconvenientes en las facturaciones en los meses de marzo, abril y parte de mayo, coincidentes con el inicio de la cuarentena, así como la aplicación de leyes de exoneración para los clientes abastecidos en Baja Tensión, y el diferimiento del pago de las facturas correspondientes, situación que duró 6 (seis) meses. En el mes de marzo de 2020, mediante la Ley N° 6524/2020, se estableció la exoneración del pago del servicio de energía eléctrica a todos los clientes de la ANDE abastecidos en baja tensión, que tenían un consumo menor a 500 kWh/mes, y además de diferir la deuda de aquellos que no tuvieran la exoneración. Esta Ley genero que la ANDE, deje de recibir el 50% de su recaudación por más de 3 (tres) meses y durante todo el año 2020, percibió el 20% menos del total de recaudación.

Es importante resaltar que en la región las empresas prestadoras del servicio de suministro de energía eléctrica, en general, tuvieron la habilitación para realizar hasta 3 (tres) meses de estimación a sus clientes por la imposibilidad de tomar la lectura in situ (presencial), por la situación de desconocimiento que se tenía en ese momento, pero ninguna aplicó la exoneración por el pago del servicio de energía eléctrica.

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELÉCTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

De igual manera la ANDE, no dejo de atender los reclamos técnicos y comerciales de manera virutal, para mantener el servicio, pero si tenía enormes problemas para el área de Comercialización y Corporativa de la Institución.

Con estas limitaciones y la situación social del país, la ANDE, llego a tener 30% de morosidad al finalizar el año 2020, lo que llevo a buscar acciones que puedan mitigar el efecto y facilitar al mismo tiempo al cliente de la ANDE, el pago por el servicio de energía eléctrica.

5. IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA

Las necesidades de mayor recaudación y dificultades financieras institucionales en consonancia con las limitaciones de horarios y cantidad de funcionarios, cuidados de aglomeración, y por sobre todo la situación económico y social de la ciudadanía en general, ha requerido la implementación de nuevas estrategias que permitan la búsqueda de soluciones que entrelacen las necesidades institucionales, la problemática de los usuarios de la ANDE, y las restricciones de índole sanitaria.

La Gerencia Comercial, en coordinación con otras Direcciones de la ANDE, han tomado la decisión de diseñar e implementar la “Campaña denominada Epa Ikatumihaicha”, enfocándose en la comodidad del usuario, empleando tecnología y alianzas estratégicas con Procesadoras de Cobros, flexibilizando el sistema de cobro, para mayor celeridad, conveniencia y facilidad de sus clientes.

Esta campaña dependía del cálculo computacional y desarrollo de la WEB SERVICE del equipo de TIC de ANDE y de las adecuaciones de las distintas bocas de cobros para la consulta en ON LINE a la web service de la ANDE, y que debía ser hecho con la modalidad virtual, por las restricciones para las reuniones técnicas entre las partes, como así la renovación de los contratos entre las ANDE y las bocas de cobro.

La campaña otorga a los clientes con servicio, la posibilidad de pagar parte de su deuda directamente en las procesadoras de cobro externas de todo el país, mediante el desarrollo tecnológico de web – service, que permiten la obtención de información on – line, que impactan directamente en los procesos de gestión de impagos.

Ventajas de la Campaña

- Mayor cantidad de bocas de cobros disponibles (más de 9.000 puntos de cobros)
- Mayor flexibilidad para las facturas a ser abonadas (hasta la 6ta en bocas de cobros externas, periodos de 8 días)
- Disponibilidad de información on – line (impacto en la gestión de reconexión o reposición).
- Mayor comodidad para el cliente de ANDE.
- Menos requerimientos de acudir a locales de ANDE.

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELECTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

6. ESQUEMA DE IMPLEMENTACIÓN

El esquema de implementación, se sustentó en el desarrollo de las siguientes actividades conjuntas en diferentes ámbitos de la Institución, enfocado en el usuario final:

- ✓ Adecuación de Contratos para la prestación del servicio, conforme a términos de la Ley N° 966/64 “Carta Orgánica de la ANDE”, con resolución favorable del área jurídica de la ANDE.
- ✓ Desarrollo Tecnológico de Procesadoras de Cobros y el área de Tecnología de ANDE, mediante Web – Service, que vinculen los procesos externos con el sistema de gestión comercial de la ANDE.
- ✓ Etapa de pruebas y vínculos entre base de datos, con evaluación de impactos en las diferentes operativas comerciales.
- ✓ Marketing Institucional por Redes Sociales y medios disponibles.
- ✓ Socialización Institucional.

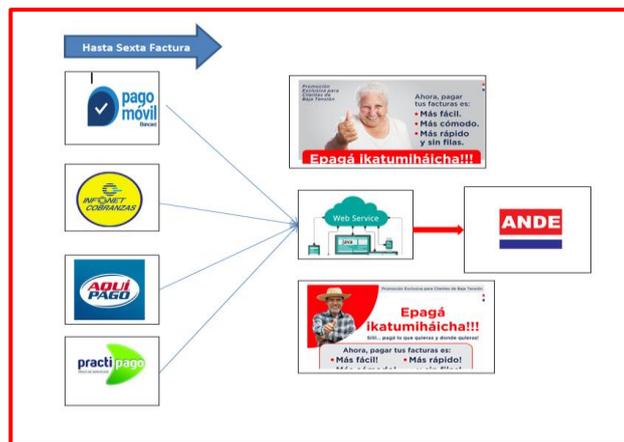


Figura N° 3: Esquema General de Implementación

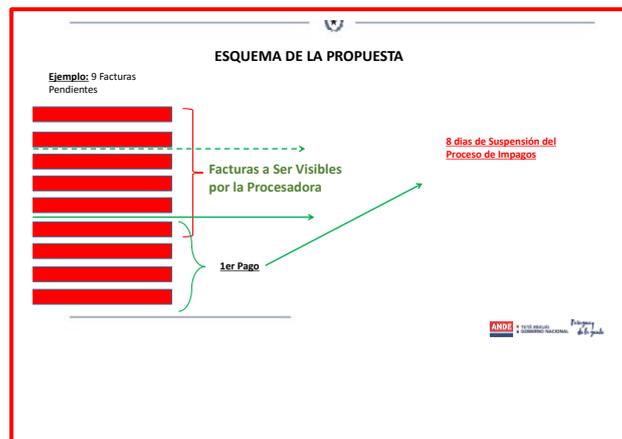


Figura N° 4: Esquema de Visualización en Procesadoras

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELECTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

7. RESULTADOS OBTENIDOS

- ✓ Aumento en 5 (cinco) veces más en la recaudación por el pago de facturas atrasadas pendientes, al final del año 2021, en relación al inicio de la campaña.

CAMPAÑA EPAGA IKATUMIHAICHA		
Mes	Cantidad Pagos	Pagos (Millones de US\$)
ago-21	16.054	1,35
set-21	22.730	1,50
oct-21	63.219	4,52
nov-21	88.617	6,67
dic-21	98.308	7,73
TOTAL	288.928	21,77

Tabla N° I. Comparativo de pagos por campaña implementada

- ✓ Con el aumento en la cantidad de bocas de cobros, y la flexibilización de cantidad de facturas abonadas, se ha registrado un aumento del 5 % en la cantidad de cobros a través de procesadoras externas, en un periodo de 5 meses de implementación.
- ✓ Aumento en un 38 % en las transacciones y pagos por medios electrónicos, en el periodo del año 2021, migrando hacia canales nuevos, amigables y de fácil aplicación, mediante procesadoras electrónicas.
- ✓ Disminución en un 10 % de la cantidad de clientes en Baja Tensión, con más de 6 facturas pendientes de pagos, que constituye el sector social, de mayor impacto económico durante el periodo de pandemia

8. Valor Agregado.

- Implantación de Tecnología.
- Integración Social.
- Imagen Corporativa de la Empresa.
- Responsabilidad Social.

XIV SEMINARIO DEL SECTOR ELECTRICO PARAGUAYO – CIGRE
23 y 24 de Junio 2022

9. CONCLUSIÓN

La campaña desarrollada y presentada en este trabajo impacta positivamente en el flujo financiero de la Institución, con mayor recaudación, enfocado en las necesidades del clientes, no obstante requiere de un enfoque de mejora continua que permita consolidar la cultura de pago de los clientes de la institución, así como la evaluación permanente de los procesos realizados a la gestión de cobro institucional.

Con este trabajo y por medio de un sistema de marketing desarrollado, se logró disminuir la cantidad de personas, que estaban acostumbrados a acudir exclusivamente a locales de ANDE, el uso de los medios electrónicos de pagos, así como el impacto positivo en la cantidad de clientes con más de 6 facturas pendientes de pago, sustentado en la flexibilidad, facilidad y lugares de pagos disponibles, que ayudados de una buena planificación y control en la gestión de cobros, permitirán y ayudarán a la Institución a su recuperación financiera, para asumir los compromisos de inversión y mantenimientos necesarios.

10. BIBLIOGRAFÍA

[1] “Análisis de las tarifas del sector eléctrico: los efectos del COVID-19 y la integración energética en los casos de la Argentina, Chile, el Ecuador, México y el Uruguay”, CEPAL, Chile, 2020, páginas (7-8).