

## COMERCIALIZACION

La ANDE actualmente cuenta con más de 1.500.000 clientes con contratos activos, con una cobertura eléctrica a nivel país del 99%. En el siguiente cuadro se detallan las cantidades de clientes por Departamento Geográfico:

Departamento	Suministros Activos
ALTO PARAGUAY	4.086
ALTO PARANA	162.088
AMAMBAY	38.195
ASUNCION	422.224
BOQUERON	2.849
CAAGUAZU	110.867
CAAZAPA	36.254
CANINDEYU	47.479
CENTRAL	217.847
CONCEPCION	52.353
CORDILLERA	75.818
GUAIRA	40.024
ITAPUA	123.781
MISIONES	36.576
ÑEEMBUCÚ	28.738
PARAGUARI	61.208
PRESIDENTE HAYES	19.141
SAN PEDRO	89.798
<b>Total</b>	<b>1.569.326</b>

### Gestión de Reducción de Pérdidas

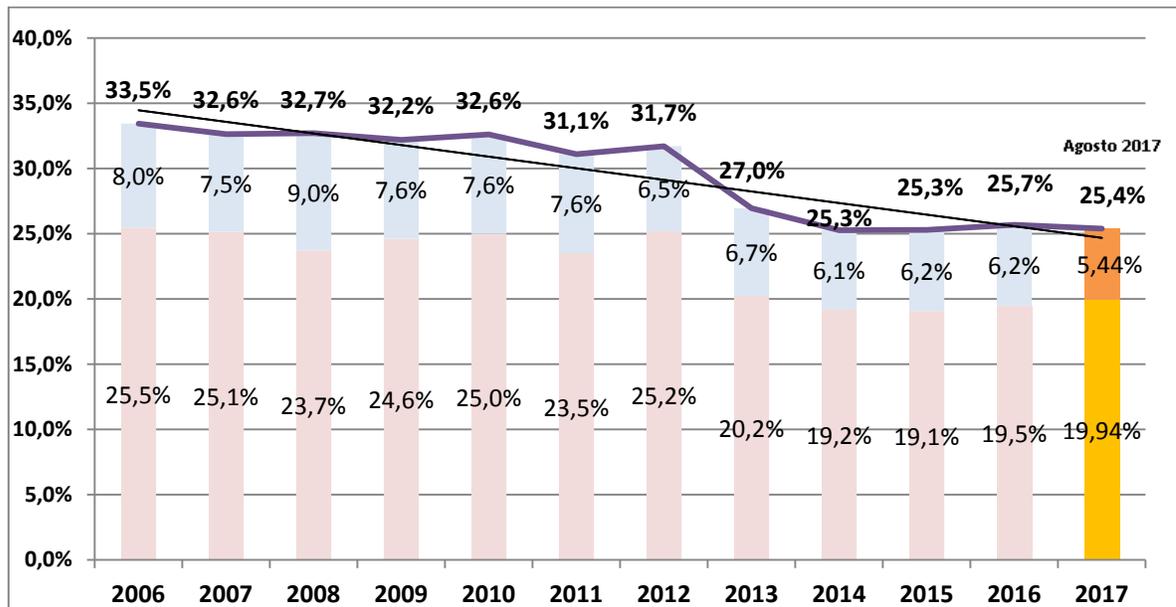
La ANDE tiene como política institucional la lucha frontal a las conexiones clandestinas, las cuales generan pérdidas financieras para la Empresa; repercutiendo en el suministro normal de energía eléctrica para las viviendas en regla, además de ser un peligro para la seguridad de las personas, ya que pueden ocasionar descargas eléctricas inclusive con desenlaces fatales.

En el Año 2017 se han llevado adelante Operativos masivos de detección y desconexión de suministros ilegales, los cuales se traducen en la siguiente tabla:

<b>Resultado de los trabajos realizados en el marco del combate a las conexiones ilegales - Año 2017</b>			
<b>Total suministros inspeccionados</b>		<b>58.278</b>	
<b>Conexiones ilegales detectadas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total facturado por intervenciones en G</b>	<b>Recuperado en kWh</b>
	<b>6.118</b>	<b>26.807.140.075</b>	<b>38.842.531</b>
<b>Así también fueron realizados más de 5.000 cortes a suministros que no son clientes</b>			

El Impacto que generaron estos Operativos para la empresa, fue muy positivo. La facturación total en este concepto fue de unos 27 mil millones de Guaraníes, equivalentes a unos 39 mil MWh recuperados. Dicho efecto no solo se traduce en millones de guaraníes de facturación, sino también, en una concienciación masiva de que la sustracción de energía eléctrica es un delito y el mismo está penado por Ley.

Es importante mencionar que las pérdidas eléctricas en ANDE tienen una tendencia al descenso, como puede notarse en el gráfico siguiente, expresada en porcentajes:



En ese sentido, la ANDE seguirá con pasos firmes hacia lograr detectar ilegalidades y regularizar situaciones de suministros y clientes, en miras al cumplimiento de los Planes de la ANDE para la Reducción efectiva de las Pérdidas Eléctricas.

### **Georreferenciamiento de suministros**

El sistema de GEORREFERENCIAMIENTO coadyuva al logro de la eficiencia de los procesos comerciales, tales como:

- Atención al cliente: alta a suministros.
- Lectura/facturación: Enrutamiento inmediato de medidores instalados.
- Centro técnico: Optimización de la programación de órdenes de trabajo (OT).
- Territorios Sociales: Zonificar los territorios sociales.
- Gestión de Pérdidas: Ubicar zonas con conexiones directas.

En el cuadro siguiente puede observarse el avance al año 2017 de los suministros georreferenciados por zona geográfica del país:

<b>AVANCE DE GEORREFERENCIAMIENTO DE SUMINISTROS ACTIVOS</b>				
Zona	Total OPEN	Cant GEORREFER.	% GEO	Solo OCT
Central	354.922	341.369	96%	3.399
Centro	187.188	146.454	78%	7.420
Chaco	26.076	21.541	83%	183
Este	209.576	195.833	93%	2.130
Norte	180.328	163.306	91%	1.809
Asuncion	422.166	394.893	94%	679
Sur	189.070	180.670	96%	1.096
<b>Total General (ANDE)</b>	<b>1.569.326</b>	<b>1.444.066</b>	<b>92%</b>	<b>16.716</b>

## **Atención al cliente a distancia – CALL Center**

Hasta el 2012 el Servicio de Call Center solo contaba con un medio de comunicación para la recepción de Reclamos por falta de Energía u otros.

En los siguientes años se ha logrado la optimización del CALL CENTER a través de nuevos Canales de comunicación para la recepción de Reclamos y que se citan:

1. Servicio del 160 Opción 1 y 2
2. Atención Virtual
3. IVR al 160 Opción 2 Consulta Comercial - Consulta de Factura
4. App ANDE
5. Chat On-Line en la Apps ANDE
6. ANDE te escucha a través del [www.ande.gov.py](http://www.ande.gov.py)
7. Reclamo por falta de Energía sitio web ANDE
8. Próximamente reclamos a través de telefonía celular (USSD)

## **Mejoras tecnológicas en la atención al cliente**

- Terminales de Auto Servicio: se ha implementado el Aplicativo de auto servicio en la Planta Baja de la Sede Central y en otras Agencias Regionales con mayor concurrencia de clientes donde el cliente puede ingresar a una terminal con pantalla digital con el número de NIS permitiendo la impresión de facturas, consultas de históricos de facturaciones, pagos entre otros. Las facturas emitidas como copias son válidas para fines tributarios con la firma del funcionario de ANDE responsable.
- Cobros de Tarjetas de Crédito/Débito: Se encuentra implementado el Cobro de Facturas de Energía Eléctrica a través de Tarjetas de Débito y Crédito de Infonet/Bancard en las cajas de las Oficinas de Cobranzas de la ANDE.
- Se ha incorporado la posibilidad de utilizar sondas para la lectura de los medidores electrónicos a través del puerto óptico, agilizando los tiempos de lecturas y evitando errores de transcripción.
- Almacenamiento de coordenadas geográficas UTM al momento de realizar las lecturas de los medidores, con la posibilidad de exportar estos datos al Sistema GEO de la ANDE.
- El lector puede recibir y enviar su trabajo realizado sin tener que desplazarse hasta el centro de lectura, a través de una conexión a internet ya sea desde su propio equipo móvil u otro medio WIFI.
- Todas estas nuevas funcionalidades mejoran significativamente la gestión de lecturas, unificando la operativa en el sistema de Gestión Comercial con la eliminación de las aplicaciones locales de lectura, y complementariamente, ahorrando significativamente en insumos como ser hojas y tóner para impresoras.

## **Tarifa Social de ANDE**

Actualmente la ANDE beneficia con la Tarifa Social aproximadamente al 20% del total de clientes activos, favoreciendo a familias de escasos recursos económicos. En el siguiente cuadro se detalla la cantidad de beneficiarios por Agencia Regional:

<b>Agencia</b>	<b>Activo</b>	<b>Inactivo</b>
AREA METROPOLITANA	448	1.384
Asunción	14.566	6.846
Ayolas	2.064	313
Caacupé	18.311	4.836
Caaguazú	22.454	6.906
Caapucú	6.551	523
Caazapá	10.577	2.632
Capiatá	8.897	3.650
Capiibary	7.002	1.796
Cdad. del Este	8.436	4.294
Cnel. Bogado	10.601	2.043
Cnel. Oviedo	19.317	3.796
Concepción	12.064	1.698
Curuguaty	10.581	2.485
Encarnación	9.487	2.637
Fuerte Olimpo	1.547	113
Guarambaré	10.825	3.466
Hernandarias	1.124	437
J. E. Estigarribia	5.391	1.745
J. L. Mallorquin	2.751	803
Katuete	1.057	287
María Auxiliadora	14.434	4.798
Mcal. Estigarribia	968	55
Paraguarí	18.399	2.677
Pedro Juan Caballero	5.817	567
Pilar	8.661	879
Salto del Guaira	1.105	421
San Alberto	2.137	1.027
San Estanislao	22.227	2.772
San Ignacio	7.302	893
San Juan Bautista	1.867	215
San Juan Nepomuceno	10.208	1.932
San Lorenzo	1.681	632
San Pedro	6.039	1.134
Santa Rita	1.958	1575
Santa Rosa	14.800	2744
Vallemí	785	248
Villa Hayes	3.191	948
Villarrica	20.718	3209
Yby Yaú	5.279	914
<b>Totales</b>	<b>331.627</b>	<b>80.330</b>