

Comercialización

La ANDE actualmente cuenta con más de 1.630.000 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	3.674
ALTO PARANA	168.011
AMAMBAY	40.041
ASUNCION	438.831
BOQUERON	2.842
CAAGUAZU	117.679
CAAZAPA	37.806
CANINDEYU	47.672
CENTRAL	227.605
CHACO	66
CONCEPCION	54.404
CORDILLERA	79.180
GUAIRA	39.179
ITAPUA	127.293
MISIONES	39.058
ÑEEMBUCÚ	29.739
PARAGUARI	64.899
PRESIDENTE HAYES	20.730
SAN PEDRO	92.893
Total general	1.631.602

Gestión de Reducción de Pérdidas

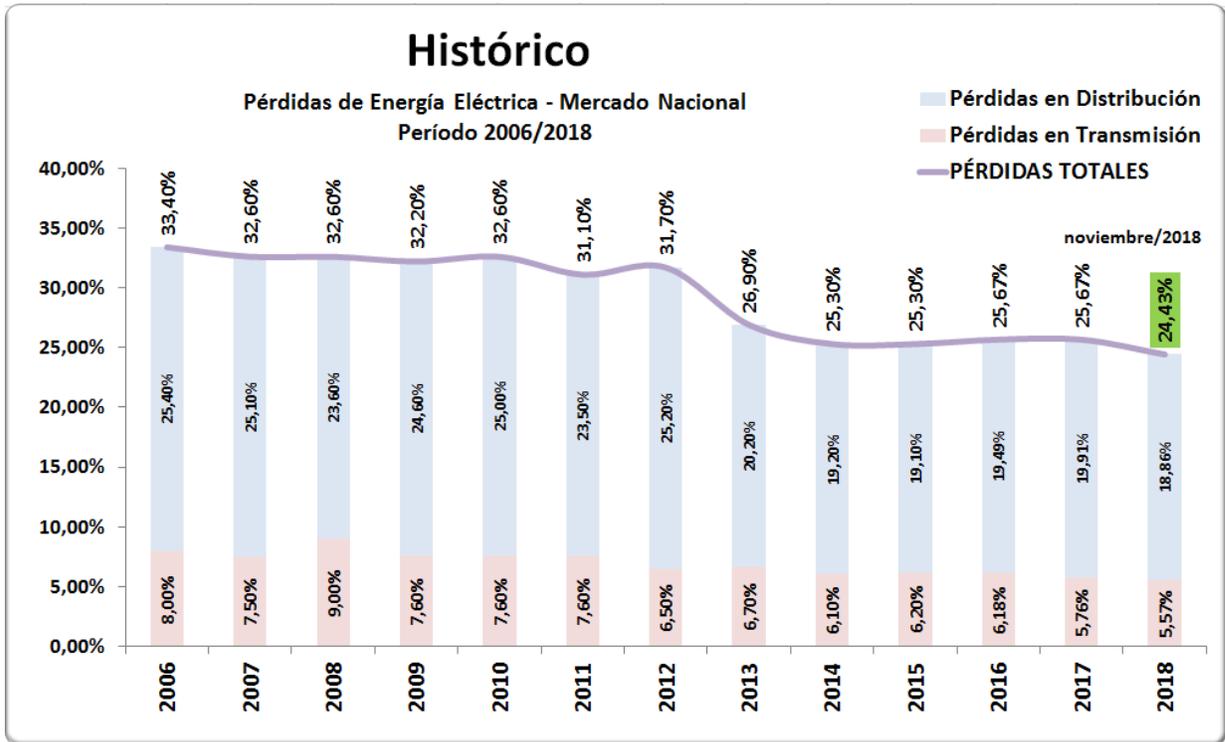
La ANDE adopta como Política Institucional, la mejora sustancial de la Calidad del Servicio que proporciona a sus clientes, y en tal sentido, la División de Gestión de Pérdidas Eléctricas continúa en la lucha frontal a las conexiones clandestinas, que generan pérdidas financieras para la Empresa repercutiendo en el suministro normal y de calidad de la energía eléctrica a las viviendas en situación correcta. Además, de ser un peligro para la seguridad de las personas, ya que pueden ocasionar descargas eléctricas, inclusive con desenlaces fatales.

En el año 2018 se realizaron inspecciones en todo el país, para detección de suministros con fraudes, así como el corte y retiro de las conexiones clandestinas ilegales, los cuales se traducen en la siguiente tabla:

Resultado de los trabajos realizados en el marco del combate al hurto de Energía Eléctrica Año 2018						
Clientes inspeccionados sin irregularidades	Clientes inspeccionados con Irregularidades detectadas	Total de clientes inspeccionados	Cortes de conexiones clandestinas	Trabajos realizados en total	Total facturado por Energía no Registrada y multas ₡	Total kWh Recuperado
51.748	2.823	54.571	13.389	67.960	14.150.244.348	16.586.703

El impacto creado por estas inspecciones a nivel país fue positivo, generando a la ANDE una facturación de más de 14 mil millones de guaraníes en concepto de Energía no Registrada y multas aplicadas a los infractores y unos 16.500 MWh recuperados.

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.

Comunicación con el cliente

La Administración Nacional de Electricidad se encuentra actualmente realizando una Campaña de Registros de Números de Celulares asociados al Número del Suministro (NIS), con el objetivo de brindar a sus clientes, información sobre varios servicios brindados por la ANDE, a través de mensajes de textos enviados a los números de teléfonos ya registrados, como ser: aviso de fecha de lectura del medidor, emisión de la factura con el monto y fecha de vencimiento, la lectura registrada y otros avisos.

Envía tu número de NIS:

- ① al whatsapp de ANDE
(0961-120 120)
- ② registrate a través de la Web,
www.ande.gov.py
- ③ o mediante la
APP de ANDE

Y recibirás en tu celular informaciones sobre:

- Cómo leer tu medidor
- Próxima fecha de su lectura
- Importe de la factura
- Fecha de su vencimiento

...y muuucho más!

Te queremos conocer mejor...
¡para servirte mejor!

En este sentido, se informa que los clientes titulares de contratos pueden solicitar el bloqueo del registro de números de celulares en el NIS afectado. Opcionalmente, pueden solicitar la anulación total o parcial de los diferentes servicios de remisión de mensajes de textos (SMS). Estas solicitudes lo pueden realizar a través de la presentación del formulario, disponible en cualquier de Oficina de Atención al Cliente de la ANDE o presentando una Nota Oficial.

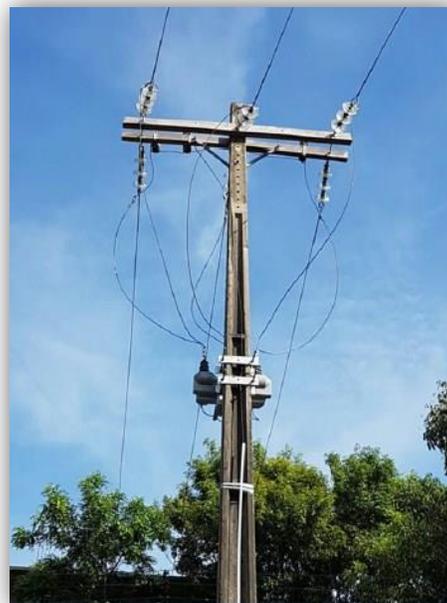
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ANDE apunta a la facturación en forma remota para clientes en Media Tensión

La Administración Nacional de Electricidad, desde la División de Gestión Comercial, dependiente de la Gerencia Comercial, apostando siempre a los recursos tecnológicos y a la optimización de procesos, se encuentra realizando la telefacturación de medidores en Media Tensión a través de la recolección de datos en forma remota a los medidores de grandes clientes.

Esta forma de medición actualmente está implementada en cerca de 110 suministros de grandes consumidores en todo el país, y para fines de este año 2019 se completarían 250 suministros telefacturados en Media Tensión, con una proyección de aumento en forma mensual de suministros con este tipo de medición.

La medición es realizada en forma individual, es decir, cada suministro es facturado a partir de la toma de lectura remota. Cada medidor cuenta con un modem 2G/3G, dotado con un chip que permite el envío de los datos vía TCP/IP, solicitados por el sistema Meter Data Colector (MDC), este sistema disponibiliza los datos obtenidos al sistema comercial de ANDE para su facturación.



La ventaja de este método de facturación, es la precisión de los datos, fundamentales para la correcta facturación de los suministros, como son los perfiles de carga de los suministro en Media Tensión, también a través de este método se pueden obtener los datos de lectura y mediciones en forma online, lo que implica un control preciso por parte de la ANDE y la disminución de la posibilidad de errores o manipulación en los registros de facturación.

Cabe destacar además, que con este tipo de medición se logra optimizar el tiempo y los recursos humanos, ya que estos lugares son de difícil acceso ya que se encuentran dentro de grandes edificios o de propiedades muy alejadas en el caso del interior del país.

Este grupo de suministros telefacturados representa el 7% del total facturado por la Institución. Algunos de los grandes clientes que se encuentran en este sistema de facturación son: Industria Nacional del Cemento (INC), Cervepar, Paresa, Banco Central del Paraguay (BCP), ADM, Blue Tower Ventures, entre otros.



Nacional del Cemento



Banco Central del Paraguay



Blue Tower

Industria

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, para consultas de facturas, reclamos por falta de energía y alumbrado público, acceso a “Mi Cuenta”
5. Reclamo por falta de Energía sitio web ANDE
6. Renovación total de la Página Web de ande www.ande.gov.py, habilitación de botones para consultas/descarga de facturas, reclamos por falta de energía y alumbrado público y acceso a “Mi Cuenta”. Se disponen de videos ilustrativos de como leer el medidor que cada cliente tiene asociado en el Sistema Comercial.

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.
- Se ha implementado el Sistema de Gestión de Colas en la Sede Central de ANDE lo que permite una atención más rápida y eficiente a los clientes.

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 31/12/2018 de los suministros georreferenciados por zona geográfica del país:

Avance de Georeferenciamiento de Suministros Activos al 31-12-2018					
COD_AGENCIA	Total Open	Cant. Geo	Pend	% GEO	Solo DIC
Central	368.994	366.847	2.147	99,42%	925
Centro	190.002	168.241	21.761	88,55%	379
Chaco	26.734	23.182	3.552	86,71%	46
Este	214.547	207.974	6.426	96,94%	658
Norte	183.116	170.185	12.931	92,94%	506
Operac. Com.	437.119	420.671	16.448	96,24%	910
Sur	194.530	191.642	2.888	98,52%	551
Total general			66.153	95,89%	3.975

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 de ANDE:

Agencia	cantidad
ASUNCION	13.402
AYOLAS	2.099
CAACUPE	18.745
CAAGUAZU	23.098
CAAPUCU	6.831
CAAZAPA	10.391
CAPIATA	7.824
CAPIBARY	7.242
CIUDAD DEL ESTE	7.371
COLONIAS UNIDAS	2.873
CONCEPCION	12.089
CORONEL BOGADO	4.797
CORONEL OVIEDO	19.273
CURUGUATY	9.943
ENCARNACION	6.217
FUERTE OLIMPO	1.462
GUARAMBARE	10.124
HERNANDARIAS	1.075
J.E.ESTIGARRIBIA	5.187
JUAN L. MALLORQUIN	2.436
KATUETE	1.616
MARIA AUXILIADORA	14.046
MCAL. ESTIGARRIBIA	1.169
PARAGUARI	18.423
PEDRO J. CABALLERO	5.869
PILAR	8.490
SALTO DEL GUAIRA	350
SAN ALBERTO	2.078
SAN ESTANISLAO	22.669
SAN IGN. MISIONES	7.482
SAN JUAN BAUTISTA	1.845
SAN JUAN NEPOMUCENO	10.491
SAN LORENZO	1.419
SAN PEDRO DE PARANA	5.633
SAN PEDRO YCUA MAND	6.156
SANTA RITA	1.765
SANTA ROSA	14.204
VALLEMI	674
VILLA HAYES	2.852
VILLARRICA	20.938
YBY YAU	5.125
TOTAL	325.773