

estamos ahí.

epm[®]

energía | gas natural | aguas

Energía Prepago

Un cambio en la Cultura del Servicio



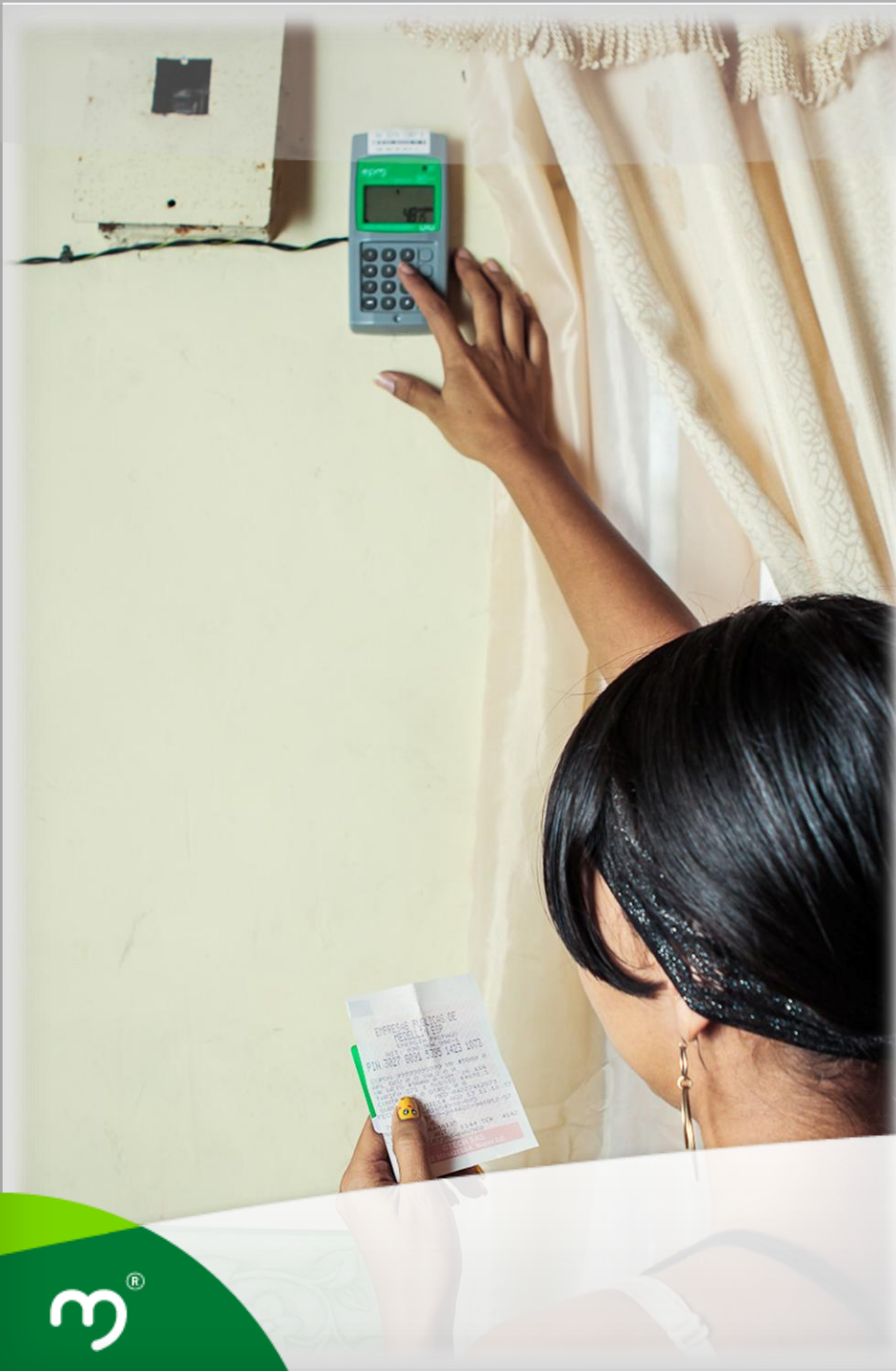
¿Qué es Energía Prepago?

Es pagar anticipadamente la energía que voy a consumir





1. Compra



2. Carga

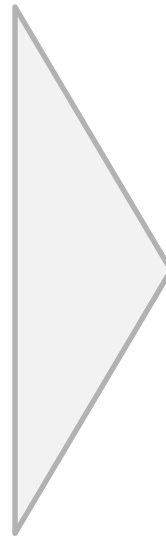


3. Utiliza

¿Qué pasó hasta el año 2005? ¿Qué queríamos lograr?

Situación 2005

- Dificultades de pago
- No hay disminución de usuarios morosos
- Aumento de pérdidas no técnicas



Situación deseada

- Facilitar el pago del servicio
- Resolver problema de desconexión

En el año 2005 se pone en marcha proyecto piloto de energía prepago

¿Para qué lo hicimos?

- Probar esquema de atención
- Verificar aceptabilidad
- Probar Tecnología

¿Cómo lo hicimos?

- Muestra de 94 clientes
- Tarjeta para activación del medidor
- Denominaciones de compra

¿Qué aprendimos del piloto?



Solución estructural de desconexión

- Compra de acuerdo a su ingreso
- Ahorro
- Control pérdidas energía eléctrica
- Esquema aceptado

No limitar la compra por valores discretos

- Compra lo que puede gastar

Tecnología apropiada

- Fácil manejo del medidor
- Puntos de venta cercanos al cliente



Para implementar una oferta masiva, debíamos analizar el mercado al cual queríamos llegar

No futuro

No trabajo

No ingreso

Ignora factura

Desequilibrio Ingreso-Gasto

Desesperanza

Esperanzados

Trabajo

Ingreso variable

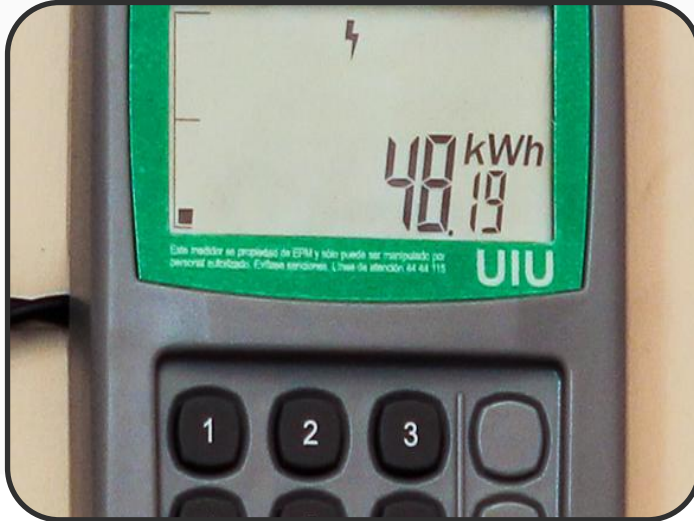
Importante tener servicio

Entrada=Salida

Aspiraciones adicionales

Proteger con programa de prepago

Para estructurar la oferta, debíamos seleccionar nuestros proveedores en tecnología



MEDIDORES

- .Itron (marca Actaris)
- .Landis+Gyr (Pty) Ltda.
- .Conlog
- .Excelec



PUNTOS DE VENTA

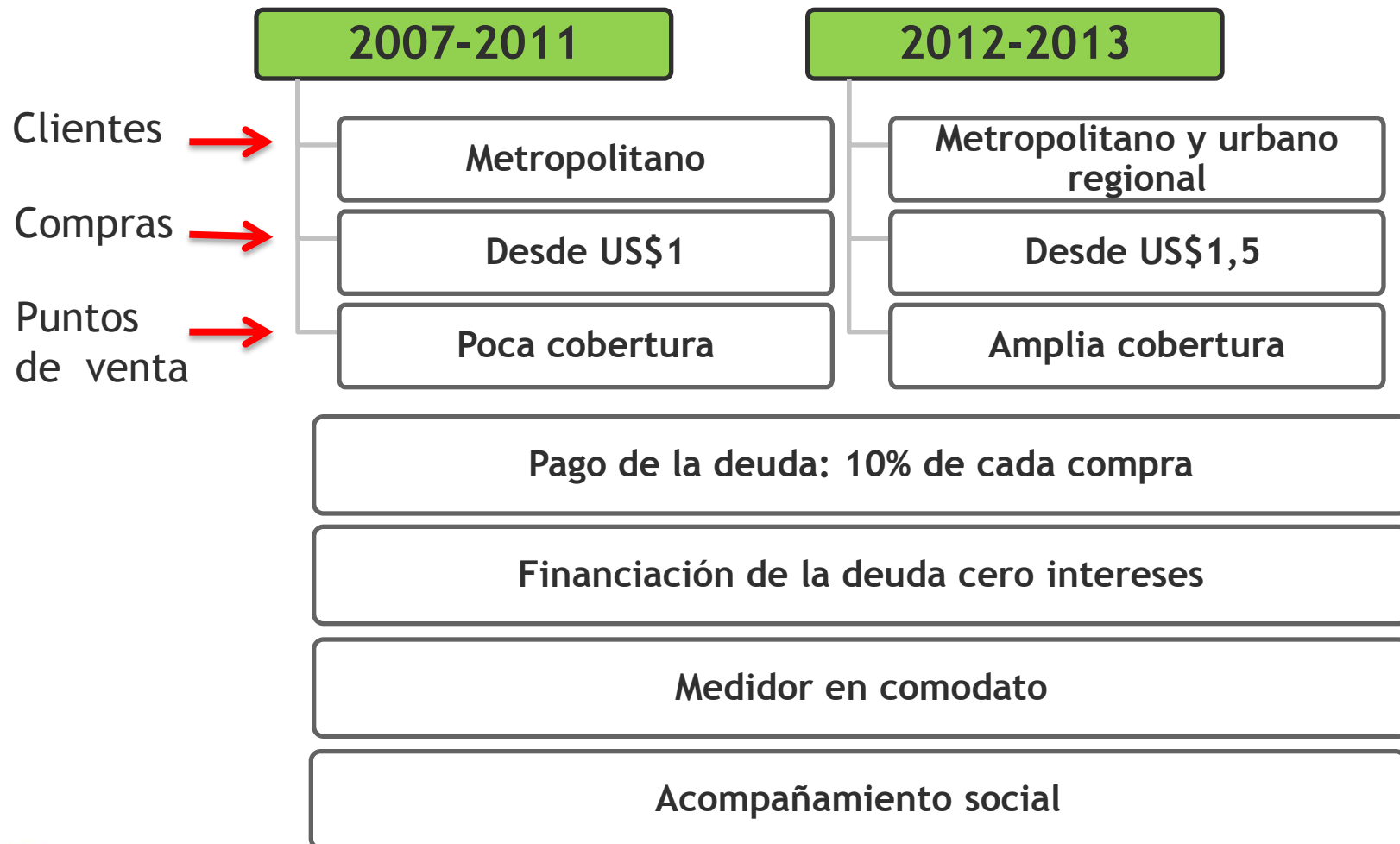
- .Canales electrónicos
- .Tiempo transacción: máximo 5 segundos
- .Cerca a residencias y lugares de trabajo

¿Qué queríamos lograr con una oferta definitiva?

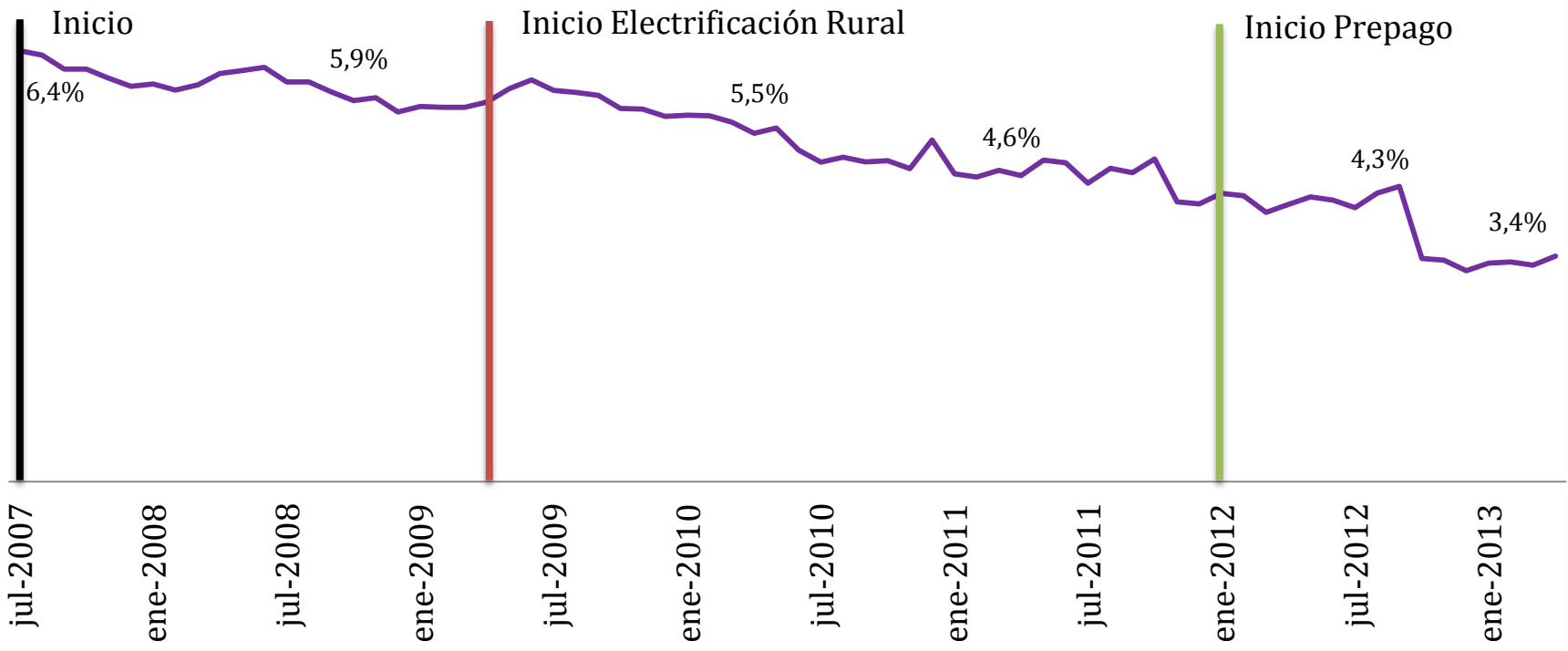
- Opción de legalidad y pago seguro
- Mejorar la calidad de vida
- Bajar el índice de cartera
- Mantener el indicador de pérdidas
- Nuevo esquema de atención
- Continuidad del servicio



A la fecha se han realizado dos ofertas diferentes con el esquema de atención prepago

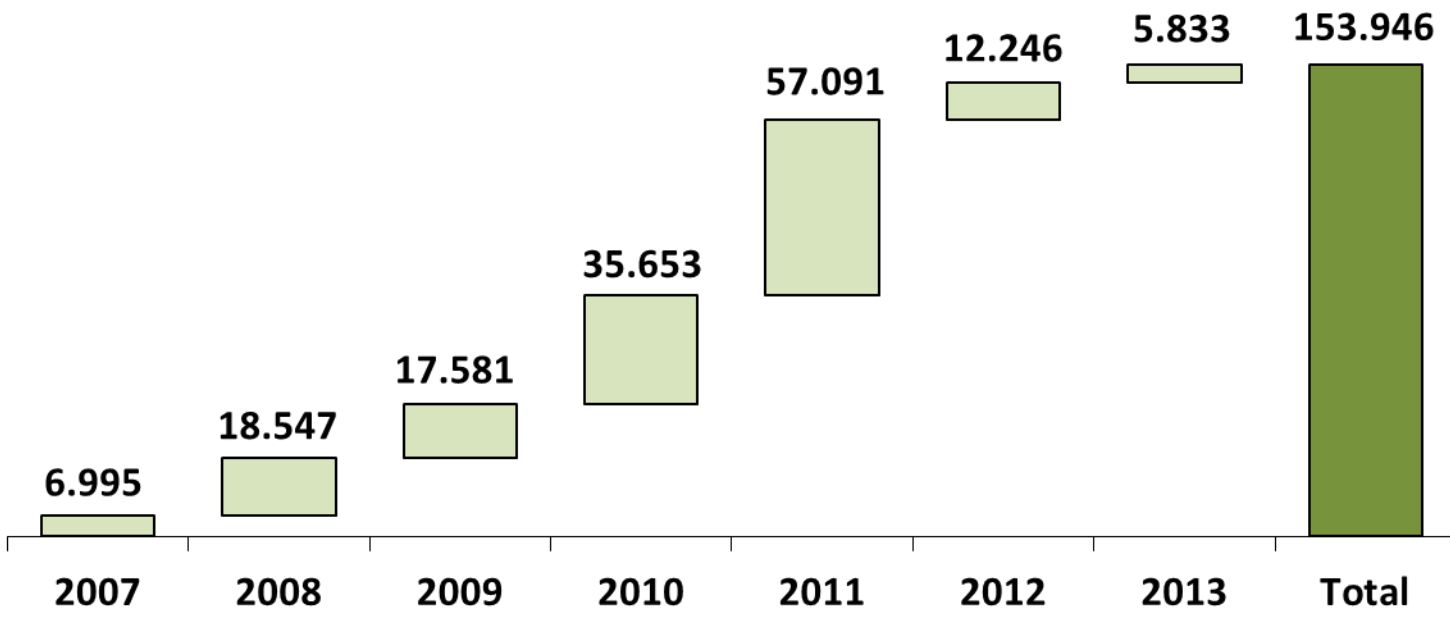


La morosidad disminuyó, debido al programa de prepago





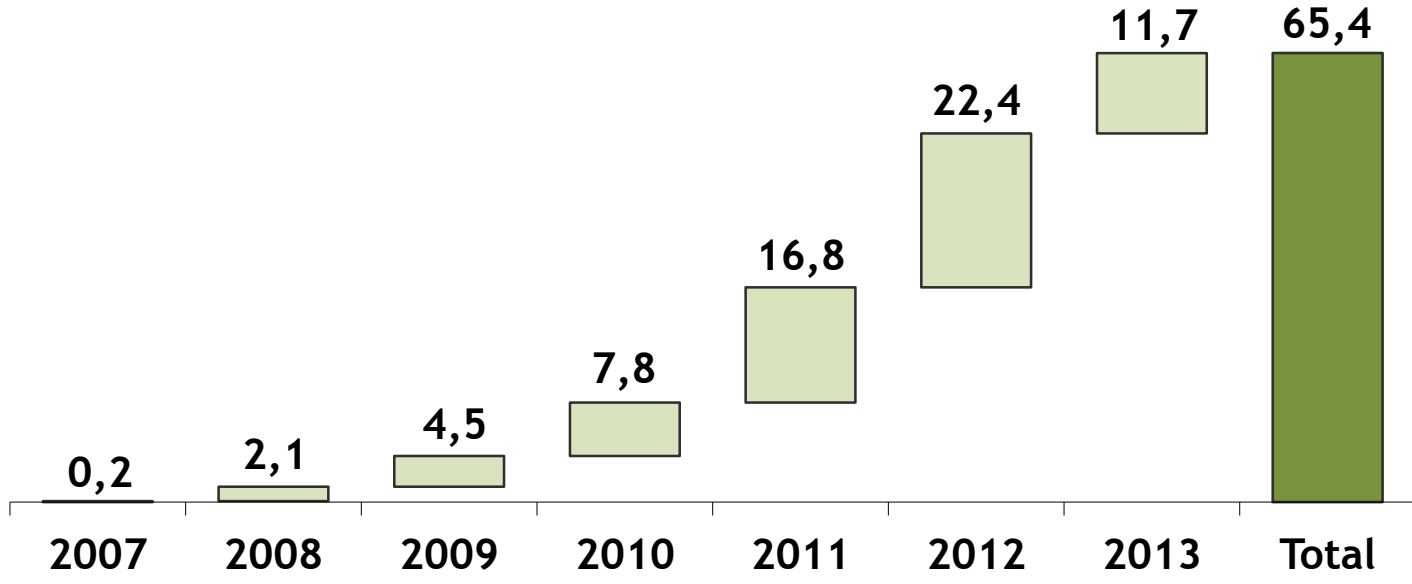
A la fecha tenemos más de 153,000 usuarios con medidor prepago





Los ingresos con prepago a la fecha son de 65,4 millones de USD

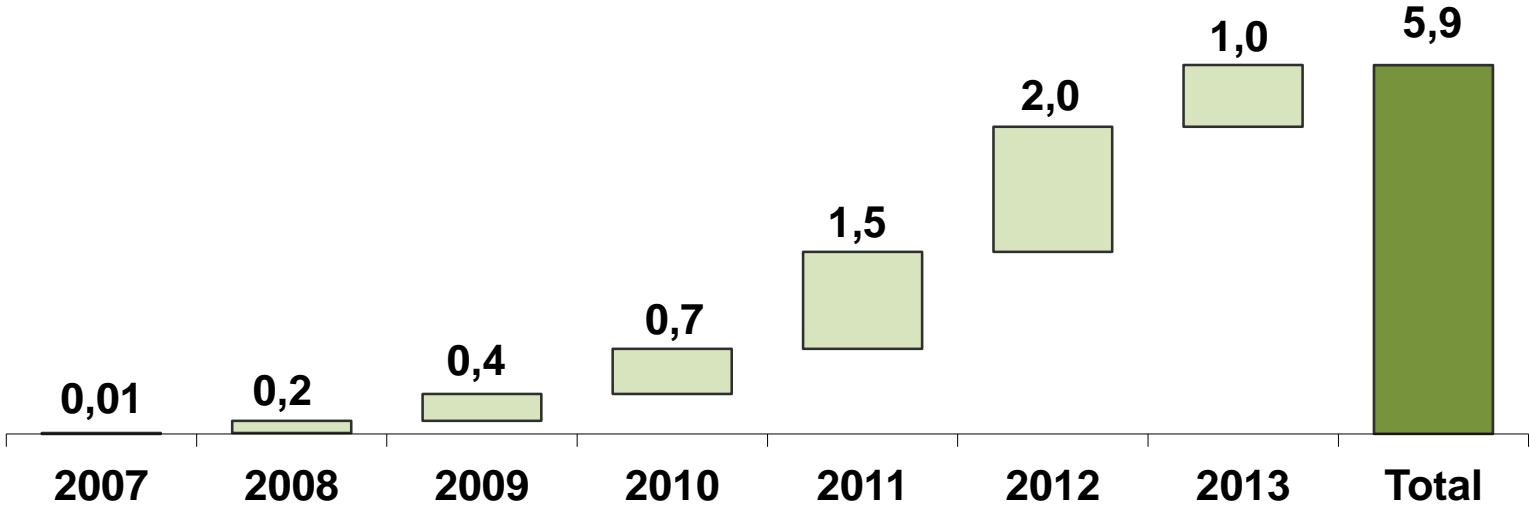
Ingresos (MUSD)





El abono a la deuda del programa prepago al día de HOY es de 5,9 millones de USD

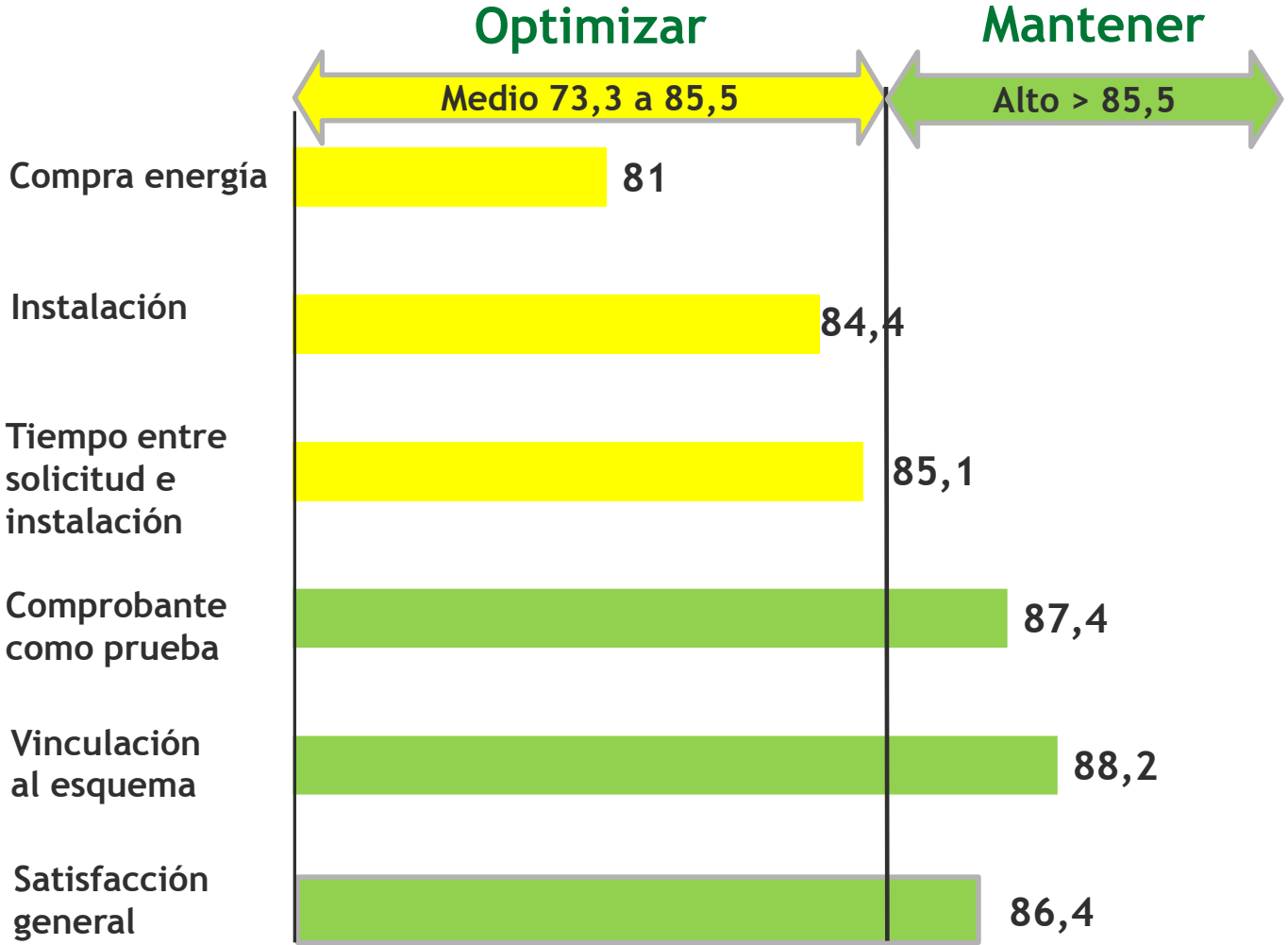
Abono a la deuda (MUSD)





Satisfacción general con el servicio: alta

Atributos más importantes: 2 en alto y 3 en medio



Fuente: encuesta 2012 IPSOS y diagramación EPM

Lecciones aprendidas, después de 6 años de prestación del servicio

- Gran nivel de satisfacción y aceptación
- Es la mejor opción para enfrentar la desconexión
- Acompañamiento social: factor clave de éxito
- Percepción de tarifa más barata
- Autogestión del consumo
- Herramienta para la gestión control pérdidas no energía eléctrica



Otras propuestas para desarrollar una nueva cultura del servicio



- Prepago zona rural
- Cobros de terceros
- Cambio valor mínimo de compra



Contacto



- **Jimena Raigoza**

 Jimena.Raigoza@epm.com.co

 Teléfono: +57-4 380 2125

 Móvil: 313 7977903

 Fax: +57-4 3806739

Gracias

epm[®]

Preferir los medios digitales antes que imprimir
es estar **en armonía con el ambiente**

eco
razón