

estamos ahí.

epm[®]

energía | gas natural | aguas

Energía Prepago

Un cambio en la Cultura del Servicio

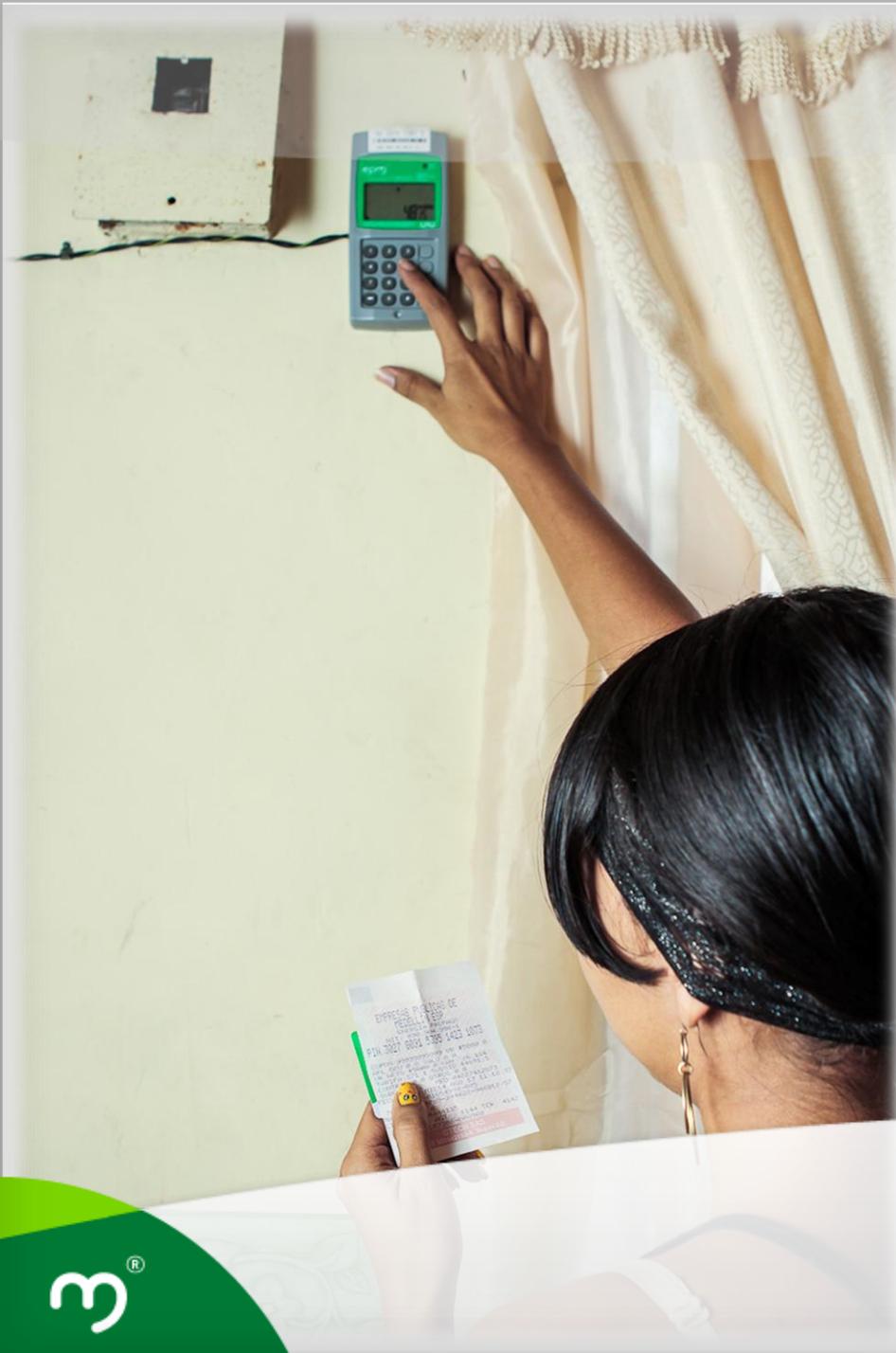


¿Qué es Energía Prepago?

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

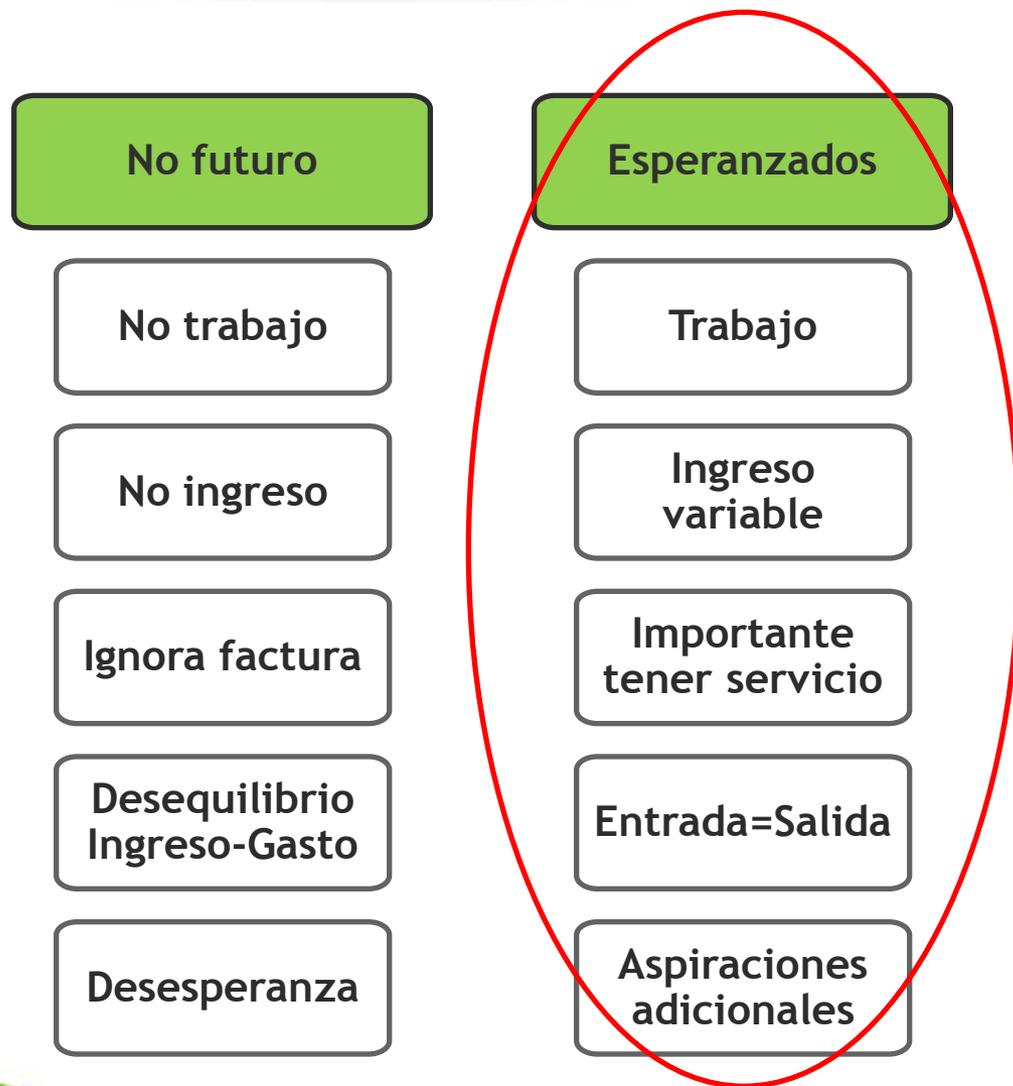
No limitar la compra por valores discretos

- Compra lo que puede gastar

Tecnología apropiada

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

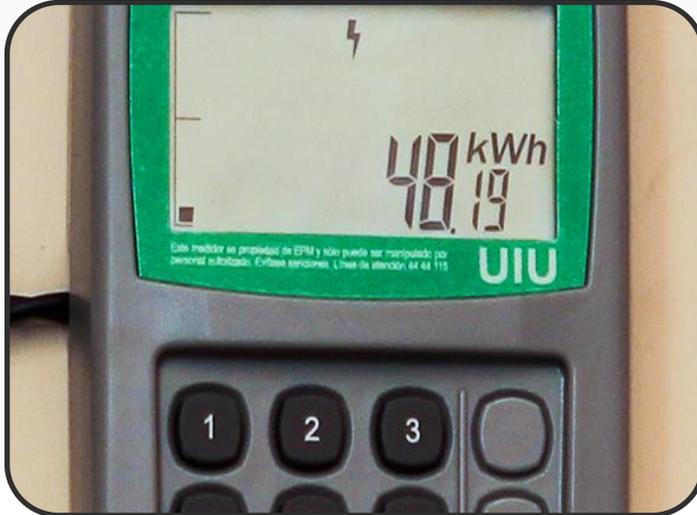
Para implementar una oferta masiva, debíamos analizar el mercado al cual queríamos llegar



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

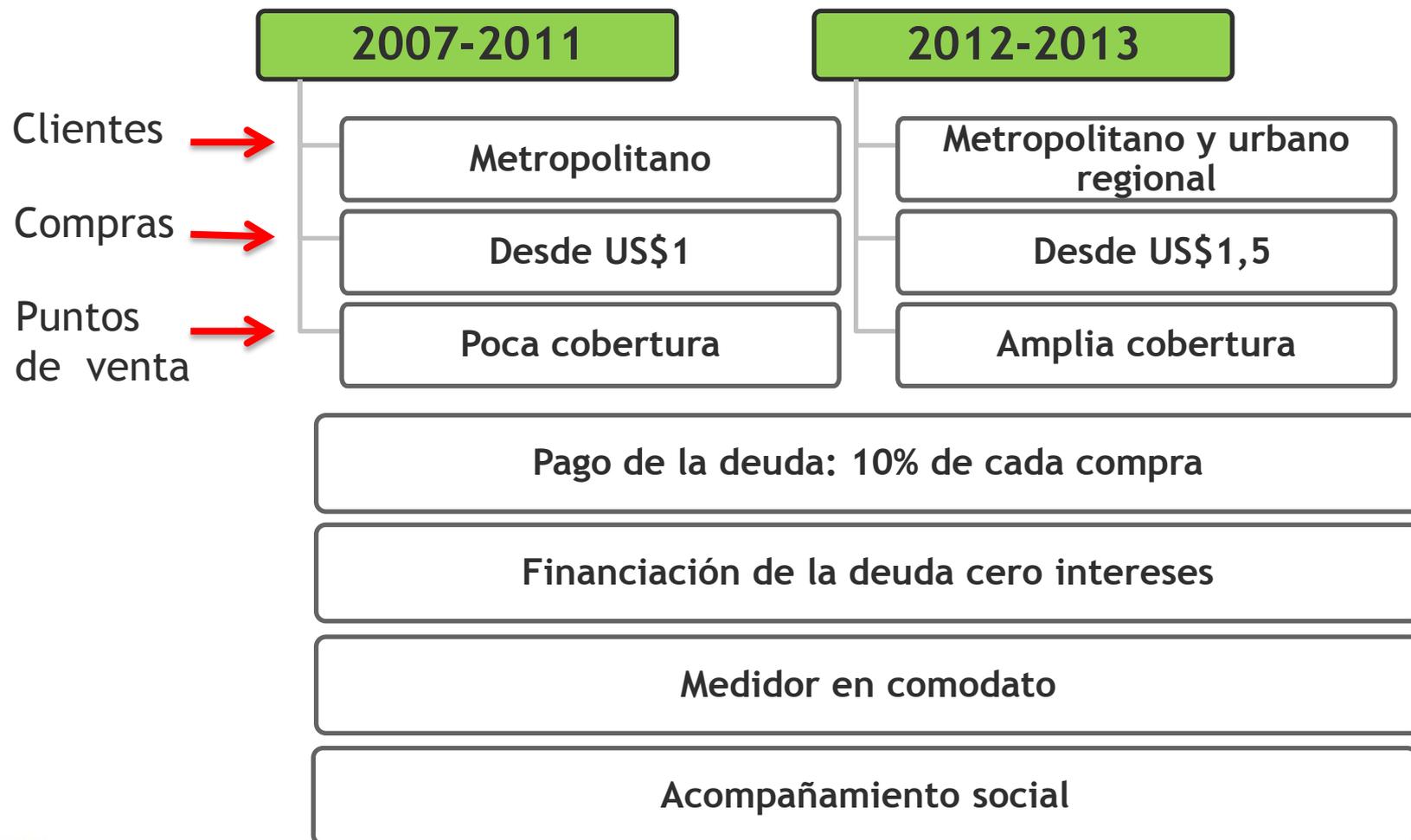
- .Canales electrónicos
- .Tiempo transacción: máximo 5 segundos
- .Cerca a residencias y lugares de trabajo

¿Qué queríamos lograr con una oferta definitiva?

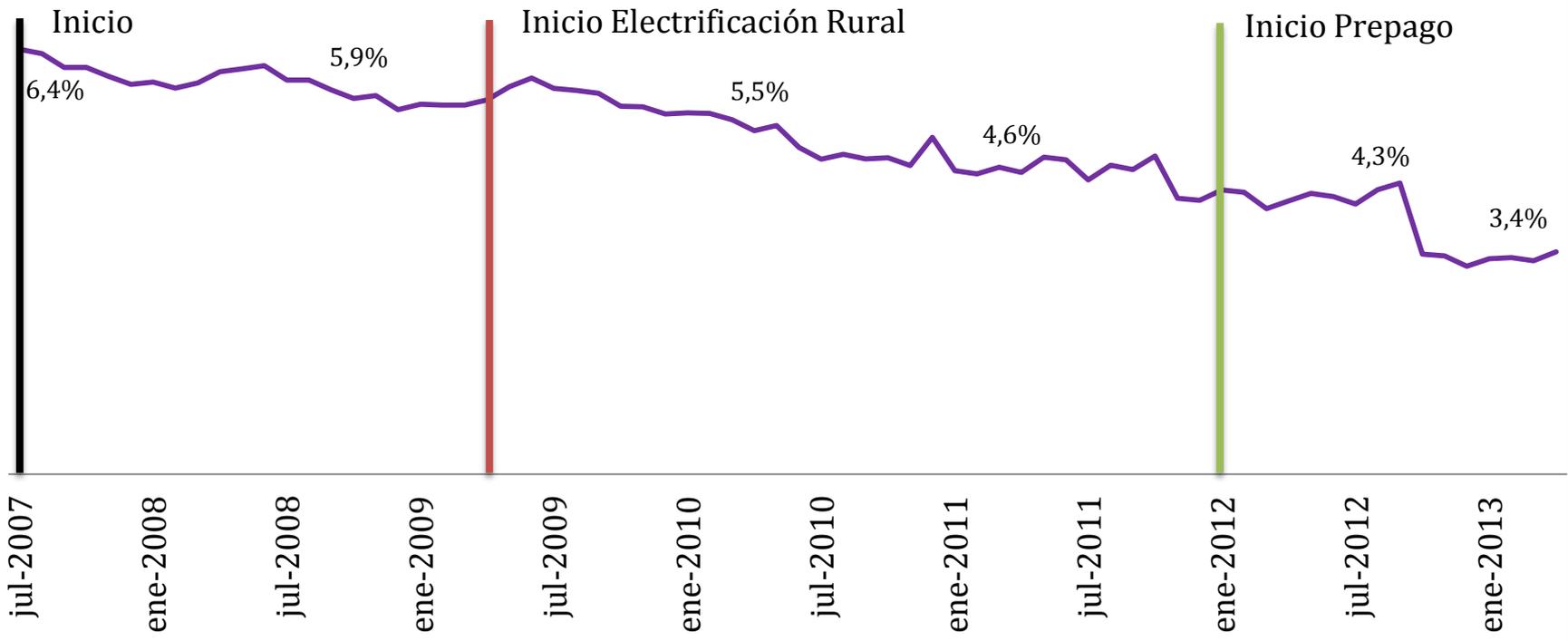
- Opción de legalidad y pago seguro
- Mejorar la calidad de vida
- Bajar el índice de cartera
- Mantener el indicador de pérdidas
- Nuevo esquema de atención
- Continuidad del servicio



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

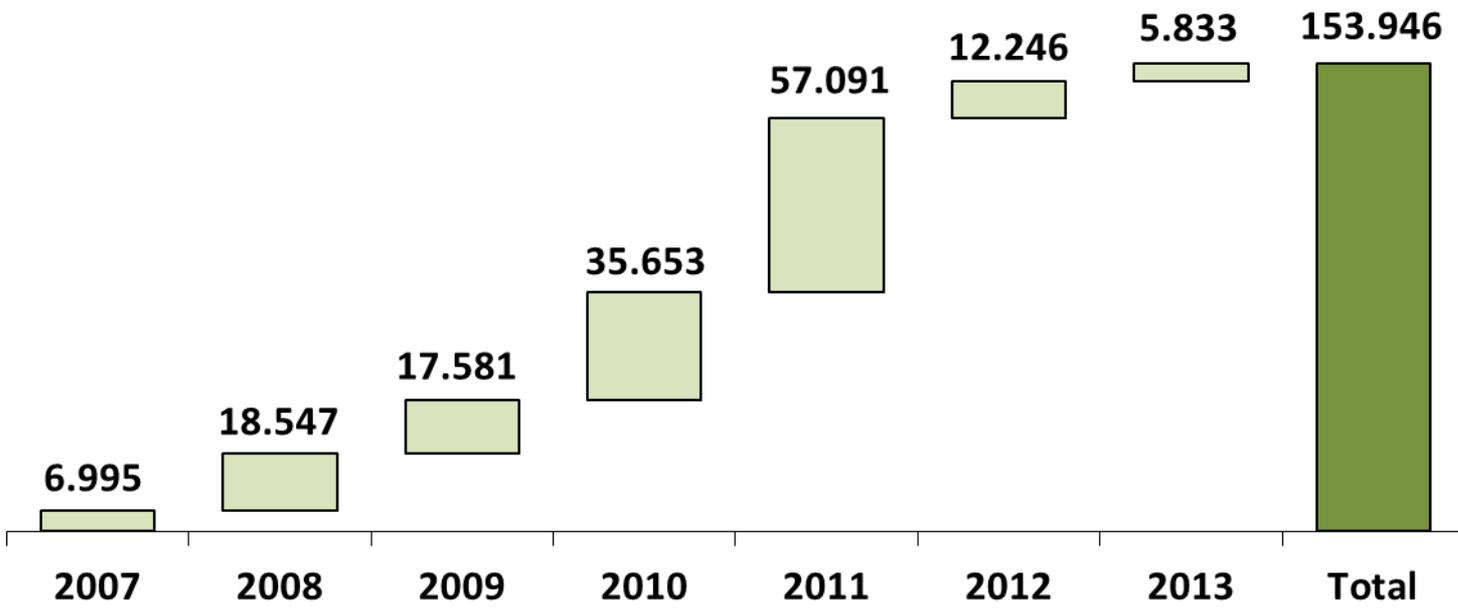


La morosidad disminuyó, debido al programa de prepago





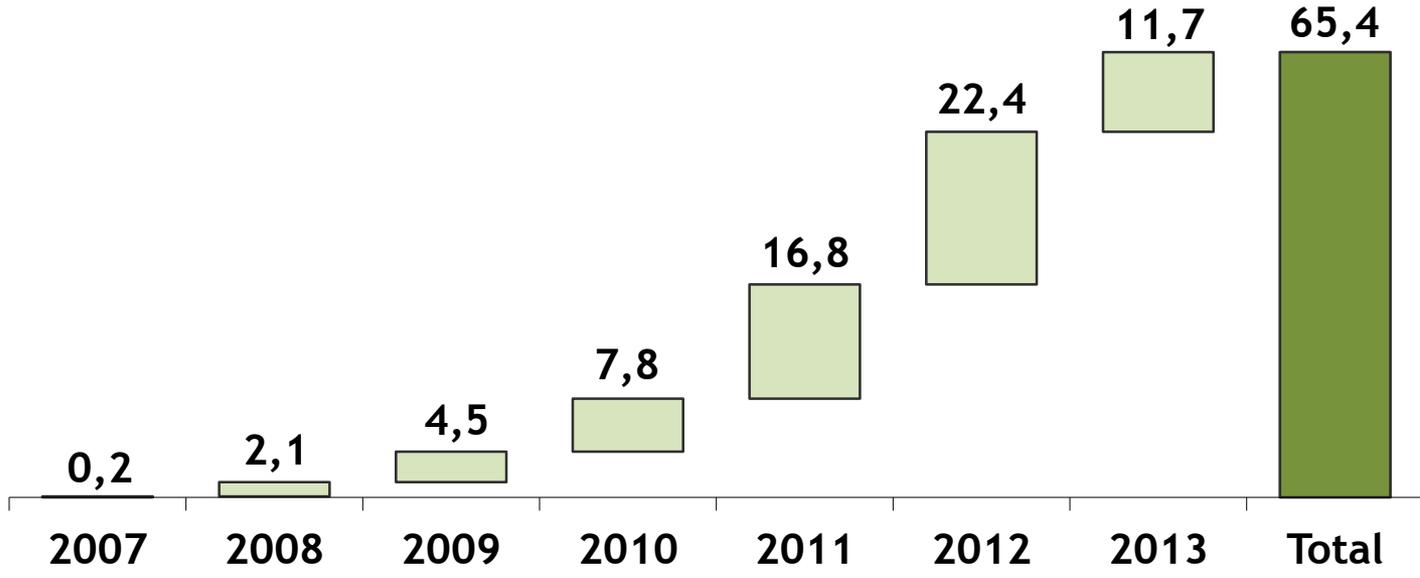
A la fecha tenemos más de 153,000 usuarios con medidor prepago





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

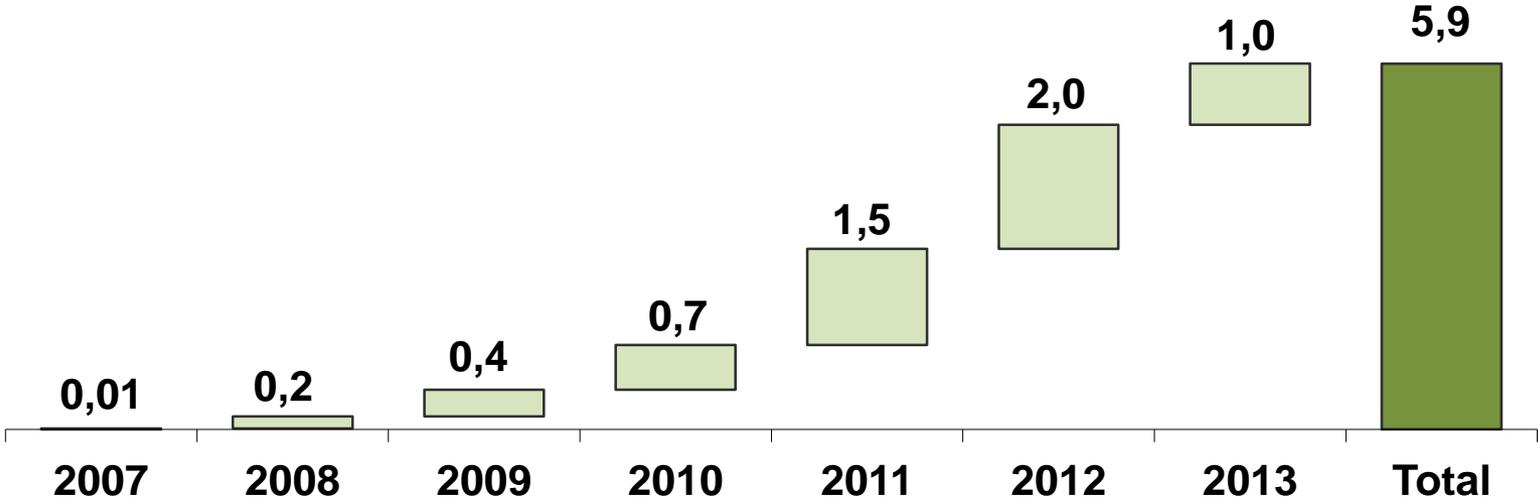
Ingresos (MUSD)





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

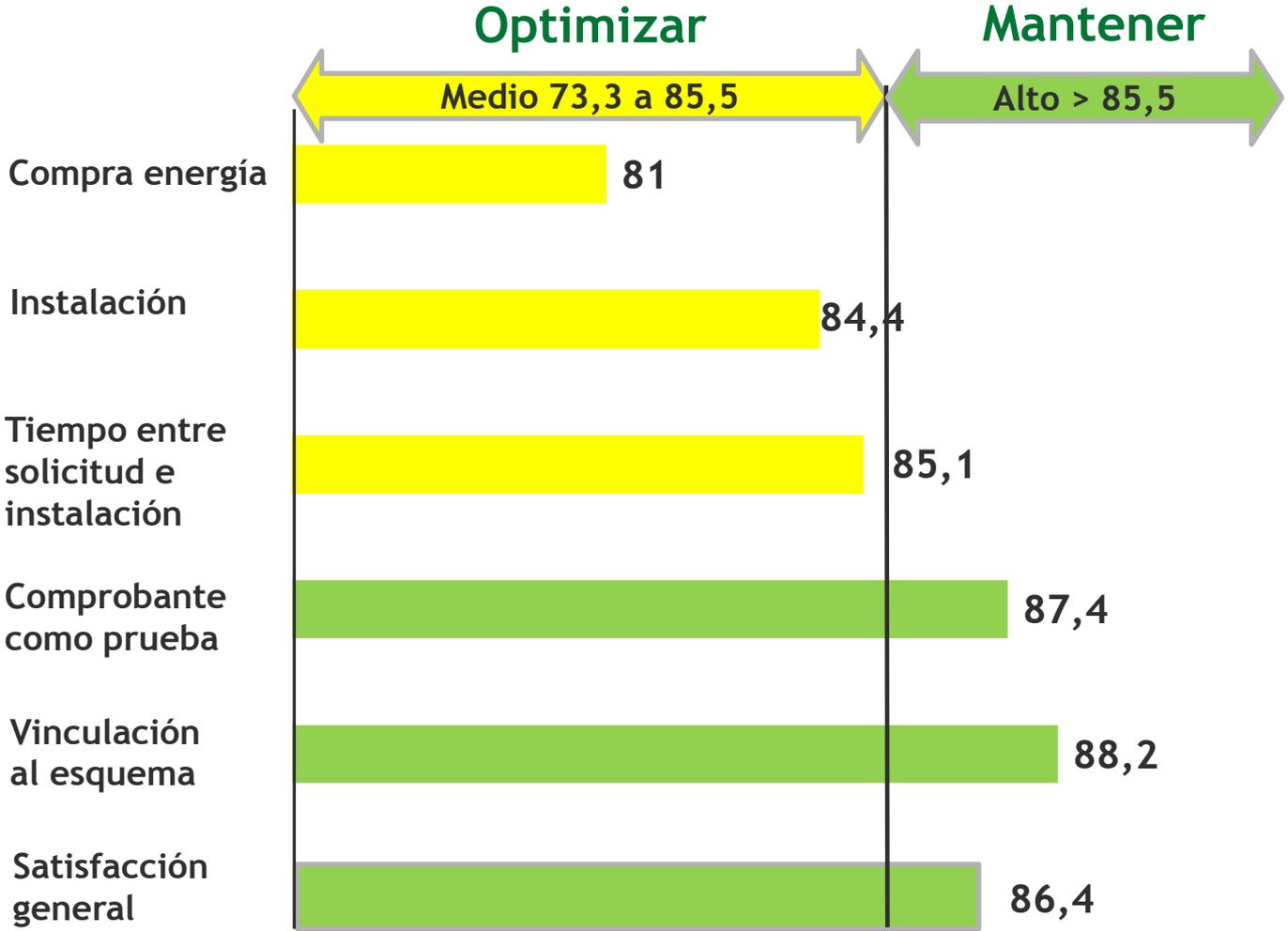
Abono a la deuda (MUSD)





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