



Presentación Comisión de Vivienda y Construcción - Congreso de la República

Julio de 2020



ElectroDunas



Índice

1. Acciones implementadas
2. Detalle de los clientes y mercado de Electro Dunas
3. Alcance de los beneficios



Índice

1. **Acciones implementadas**
2. Detalle de los clientes y mercado de Electro Dunas
3. Alcance de los beneficios

Nuestros atributos culturales cobran hoy más vigencia



**Primero
La Vida**



**Conciencia
Social**



**Desempeño
Superior**



ElectroDunas



Protegemos la
vida de nuestros
colaboradores,
contratistas y las
comunidades
donde hacemos
presencia



**Primero
La Vida**



Primero
la Vida

- ✓ Implementamos todas las medidas preventivas de seguridad con protocolos alineados con el MINSA.
- ✓ Iniciamos las pruebas rápidas para un mayor control de nuestra gente.





Focalizamos nuestro aporte a más de **500 Familias** necesitadas del departamento de Ica.



Entregaremos canastas con alimentos básicos y kits de protección personal, higiene y limpieza del hogar

¡Entre todos nos cuidamos!



Conciencia Social

Como
colaboradores
recorremos la
milla extra para
seguir
brindando el
mejor servicio
y la mejor
atención



**Desempeño
Superior**





Desempeño Superior

Pusimos todos los medios digitales a disposición para la información y comunicación al Cliente



Electrodunas se preocupa por todos los clientes, por eso pone a tu disposición toda la información y atención de manera virtual en nuestra página web.

- Consultas comerciales
- Estado de cuenta
- Fallas de servicio

#mosquedamosencasa

COMUNICADO

Electro Dunas S.A.A. preocupado por los hogares y sus clientes, ha dispuesto brindarles las mayores facilidades y conforme a las exigencias y restricciones establecidas en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, cuenta con un plan de acción destinado a brindar la mayor seguridad para nuestros trabajadores así como la continuidad del servicio eléctrico.

Entre las acciones que hemos implementado se encuentran:

- En ElectroDunas, hemos priorizado la atención de nuestros clientes a través de los canales y dispositivos virtuales.
- Hemos dispuesto los equipos técnicos necesarios para garantizar la atención del servicio eléctrico en toda su zona de concesión. El equipo humano alocado a las labores mencionadas cuenta con el soporte de seguridad y salud que se requiere, conforme a lo dispuesto por el Ministerio de Salud y las organizaciones internacionales pertinentes.
- En nuestra página web, puedes consultar el estado de cuenta, próximos vencimientos, saldos, lugares habilitados para el pago, banco por internet, bancos habilitados, agencias y Centros Full Cargo.
- Ante cualquier duda o consulta puedes llamarnos a nuestro Fonocliente 058 581660 con mucho gusto esclareceremos tus dudas, o consultarnos a través de nuestra página web y App de ElectroDunas, disponible para Android.

En Electro Dunas, "Primero la Vida" es un principio fundamental que pone sobre todas las cosas la salud y la seguridad de las personas. Este desafío que tenemos hoy, podremos superarlo trabajando juntos con la "comunidad social que nos caracteriza". Cultura, cuidado y digitalización, por eso #mosquedamosencasa, en forma virtual llevamos todo a tu alcance.

Ica, 24 de marzo 2020



Evitemos la aglomeración y Cuidemos Nuestra Salud
Ingresa a nuestra oficina virtual:
www.electrodunas.com/oficinavirtual/ y realiza tus consultas como:

- Estado de cuenta
- Estado de solicitudes
- Tus Pagos
- Tus consumos
- Último recibo
- Cortes programados

Conectados y comprometidos contigo




¡Estamos Comprometidos con la Región!

Porque nos sumamos a la causa y somos conscientes de la situación, nuestros colaboradores de mantenimiento, continúan laborando con las mayores medidas de seguridad para el cuidado de su salud e integridad.

Seguimos comprometidos con brindarles un servicio de calidad.




Conectamos Contigo

Para realizar consultas y/o reclamos, comunícate sin salir de casa de manera directa a nuestro:

Fonocliente
(056) 58-1660

Visita también nuestra página web:
www.electrodunas.com/ o Descarga nuestra APP: ElectroDunas (Disponible en Google Play y App Store)




Continuamos con la implementación de todos los protocolos de ingreso para proteger a nuestros colaboradores y evitar la propagación del COVID-19 mientras continuamos con nuestro servicio. En ElectroDunas y Cantaloc: **Primero la Vida.**




► Tu pago oportuno de los servicios públicos permite que sigamos haciendo nuestro trabajo de mantenerte conectado y ayudar a que los más necesitados sigan gozando del servicio sin mayores contratiempos.




Yo ya pagué mis recibos y tú?



Pensando en tu comodidad

Ya puedes pagar con VISA
en nuestro CAC de Ica, Pisco y Chincha



¡Más sencillo si no cuentas con efectivo!




El cuidado de nuestra salud es primordial. Evita aglomeraciones de público y utiliza medios digitales para realizar tus operaciones.

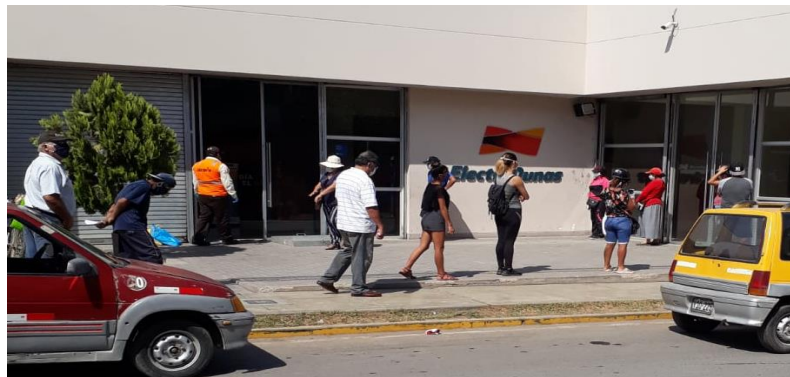
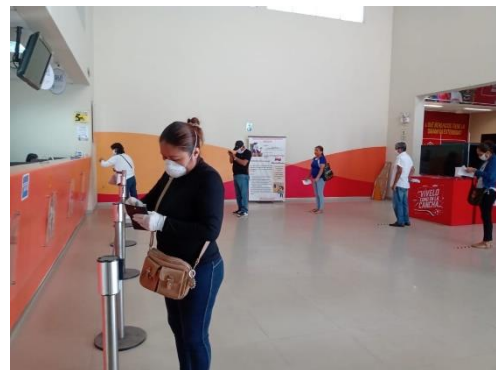
Recuerda que ponemos a tu disposición canales de pago virtuales
#QueEdemosencasa






Desempeño
Superior

Adecuamos la infraestructura comercial y de servicios para proteger al personal y al público con protocolos de bioseguridad



1. Que hemos hecho en ElectroDunas desde la declaración del Estado de Emergencia



- Frente a la Declaratoria de Emergencia Nacional por parte del Gobierno Peruano, ElectroDunas ha priorizado **la continuidad del servicio eléctrico de las familias, hospitales y servicios esenciales**, trabajando ininterrumpidamente y garantizando la seguridad de nuestros trabajadores, contratistas y población en general, atendiendo así el servicio con la calidad y seguridad de siempre
- ElectroDunas dispuso **la suspensión de los cortes por falta de pago durante el periodo de cuarentena** para los clientes residenciales, atendiendo la difícil situación que atravesaba la población como consecuencia de dicha emergencia.
- De manera inmediata **activamos y potenciamos todos nuestros canales de atención virtuales** para facilitar a nuestros clientes y público en general el acceso a la información transparente, la posibilidad de contactarnos seguros desde sus casas y atender así cualquier requerimiento
- Hemos mantenido **pautas radiales periódicas para informar las acciones que implementamos** e informando a nuestros clientes los distintos lineamientos que fueron emitidos por el Gobierno Nacional.

1. Que hemos hecho en ElectroDunas desde la declaración del Estado de Emergencia



- Durante este periodo **no hubo incremento tarifario alguno**, tal como lo dispuso el Osinergmin, quien se encarga de definir las tarifas del sector
- ElectroDunas **retomo la actividad de lectura de los medidores en el mes de abril**, siendo la **primera distribuidora en hacerlo**, para evitar facturaciones a promedio, aprobada por DU 035 2020, y evitar distorsiones. De esta forma, **los recibos de ElectroDunas vienen reflejando consumos reales**
- Las lecturas reales revelan que **muchos usuarios han incrementado sus niveles de consumo** durante el período de cuarentena, debido al trabajo remoto, educación a distancia, y en general al mayor uso de aparatos eléctricos.
- En el caso de **los negocios que hubieran estado cerrados durante la cuarentena, recibieron la devolución de los montos facturados a promedio**, toda vez que ya se cuenta con la lectura del menor consumo efectuado.

1. Que hemos hecho en ElectroDunas desde la declaración del Estado de Emergencia



- Para contribuir con la economía del hogar, **Electro Dunas hizo llegar junto al recibo, recomendaciones para hacer un uso racional de la energía** y habilitamos en nuestra página web, un **simulador de consumo para informar** lo que representa el uso de los principales electrodomésticos y contribuir con la economía del hogar
- Debe tenerse en cuenta que, **en algunos casos, el incremento del total a pagar puede obedecer a la acumulación de recibos pendientes de pago** de los clientes
- Respecto al sistemas de registro de energía, debemos señalar que **los medidores empleados por Electro Dunas son de clase de precisión 0.5**, los que se encuentran en un nivel de precisión mucho mayor a los establecidos por norma
- Las fiscalizaciones efectuadas demuestran en particular para Electro Dunas, que los errores de lectura y facturación están muy por debajo de los fijados por norma y se encuentran entre los más precisos del mundo, con un porcentaje de error de facturación por debajo del 0,2%.

1. Osinergmin fiscalizó a las empresas distribuidoras

Acciones Específicas de Supervisión de Facturación

Respecto a la supervisión de la facturación del servicio durante el Estado de Emergencia Nacional, se han dispuesto diversas medidas administrativas tanto preventivas como correctivas, según el desarrollo del Estado de Emergencia, siendo éstas medidas emitidas en cada oportunidad en que observaron incumplimientos.

EEN - D.S. N° 044-2020-PCM y prórrogas



Supervisión de Facturación

Durante el Estado de Emergencia Nacional, el Organismo ha desarrollado una supervisión **permanente** de las facturaciones emitidas por las Empresas de Distribución Eléctrica, siendo que al detectarse deficiencias en los procesos de facturación de algunas Empresas de Distribución, se han emitido las disposiciones de medidas correctivas, ordenándose refacturaciones de los consumos facturados con errores o inconsistencias, tales como los emitidos a Electro Puno, ElectroSur, Hidrandina, Electrocentro, así como a Luz del Sur, en Lima.

Las empresas han informado las acciones correctivas dispuestas.

Supervisión de Facturación

Resumen de acciones de supervisión de facturación:

En mayo se observó un incorrecto proceso de facturación en Electro Puno S.A.A., disponiéndose la evaluación y refacturación de los excesos facturados, adjuntándose una relación de 570 suministros con acumulación de consumos que excedían el periodo de emergencia, así como la revisión de toda la facturación emitida en marzo y abril.

Resumen:

En mayo se observó un incorrecto proceso de facturación en Electro Puno S.A.A., disponiéndose la evaluación y refacturación de los excesos facturados, adjuntándose una relación de 570 suministros con acumulación de consumos que excedían el periodo de emergencia, así como la revisión de toda la facturación emitida en marzo y abril.



1. Que hemos hecho en ElectroDunas desde la declaración del Estado de Emergencia

- Sabemos que muchos hogares requieren de ayuda para salir adelante. Por ello, en conjunto con las medidas de apoyo decretadas por el Gobierno, **ElectroDunas otorgará, como siempre lo ha hecho, facilidades para aquellos clientes que enfrentan dificultades económicas**
- Estas facilidades estarán también disponible a través de los canales no presenciales. Una vez **aprobado el padrón de beneficiarios del “Bono Electricidad”, ElectroDunas aplicará sin que lo soliciten y en forma automática, este subsidio a sus clientes** beneficiarios conforme al Decreto de Urgencia 074-2020.
- **Electro Dunas ha estado en la primera línea de acción desde el comienzo**, trabajando para dar el mejor servicio, ayudando a que todos se puedan quedar en casa y acompañando a nuestros clientes como lo ha hecho siempre, **para salir adelante juntos de esta pandemia.**
- Complementariamente, intensificamos nuestro trabajo con la comunidad y con los más afectados por esta situación, a través de la ONG Caritas, llevamos canastas (de víveres y elementos de desinfección) a más de 500 familias de escasos recursos de la región.

1. Que hemos hecho en ElectroDunas desde la declaración del Estado de Emergencia



- **Las empresas distribuidoras son los agentes recaudadores** de toda la cadena de valor del sector eléctrico. Del total recaudado, los distribuidores **se quedan con una fracción menor (del orden del 30%)** para cubrir sus costos y **el resto va a pagar los otros eslabones de la cadena:** las empresas de transmisión y las empresas generadoras de energía.
- A pesar de registrar también **la mayor caída histórica en la recaudación** de los recibos eléctricos, nosotros hemos **venido cumpliendo con todas nuestras obligaciones** hacia nuestro personal, contratistas y suministradores, asumiendo el 100% de su facturación y sosteniendo responsablemente la cadena de pagos del sector eléctrico.
- **ElectroDunas reitera su compromiso por continuar brindando un servicio oportuno y confiable, actuando con transparencia, solidaridad y poniendo al cliente en el centro de sus esfuerzos para así salir juntos de la difícil situación que el País viene enfrentando.**



Índice

1. Acciones implementadas
2. **Detalle de los clientes y mercado de Electro Dunas**
3. Alcance de los beneficios

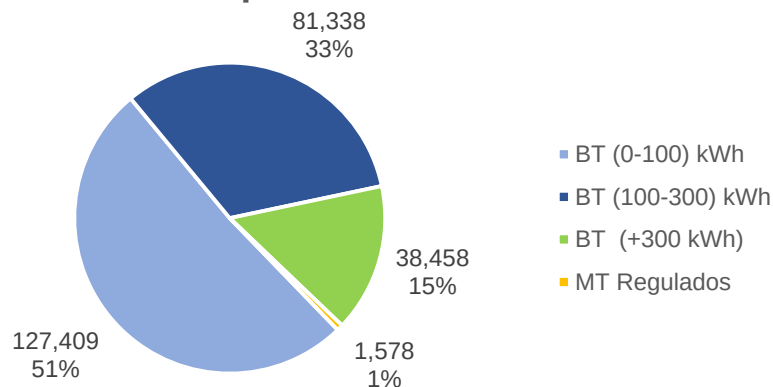
2. Nuestro mercado y clientes beneficiados



Número de Clientes de Electro Dunas	248,783	BT	(0-100) kWh	127,409	51%
		BT	(100-300) kWh	81,338	33%
		BT	(+300 kWh)	38,458	15%
		MT	Regulados	1,578	1%

Suministros de Población
clasificada como Vulnerable

Clientes por nivel de consumo





Índice

1. Acciones implementadas
2. Detalle de los clientes y mercado de Electro Dunas
3. **Alcance de los beneficios**

3. Alcance de los beneficios

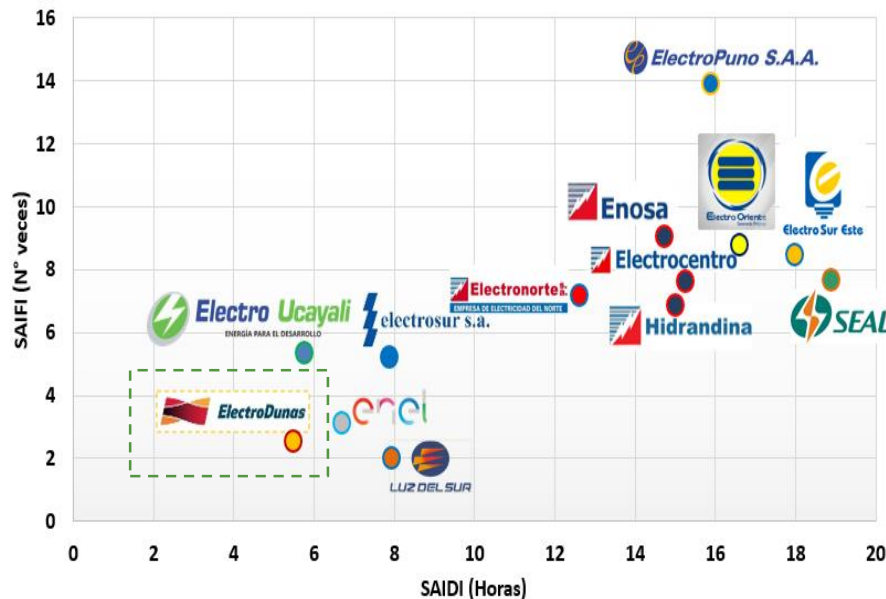
Condición	Número de clientes		Aplicación			Tratamiento de ELD
Clientes beneficiados con Bono de Electricidad del DU074	175,764	71%	Bono cubre el 100% de la deuda	137,479	78%	Incluso les queda saldo a favor para recibos futuros
			Bono no cubre toda la deuda	38,285	22%	ELD les da facilidades con DU035 y DU062
Dentro del alcance propuesto por los DU035 y DU062 hasta 100 kWh	38,285	15%	ELD aplica fraccionamiento sobre la deuda generada en la cuarentena para estos casos de forma automática			Modalidad automática
Dentro del alcance propuesto por el DU062	32,983	13%	ELD brindará facilidades sobre la deuda generada en la cuarentena para estos casos, revisando el nivel de deuda y perfil del cliente			Modalidad bajo necesidad del cliente y análisis de ELD, disponible en canales no presenciales y presenciales

208,747 suministros alcanzados con beneficios
Representa mas del 80% del mercado de ElectroDunas

Calidad del servicio con estándares competitivos

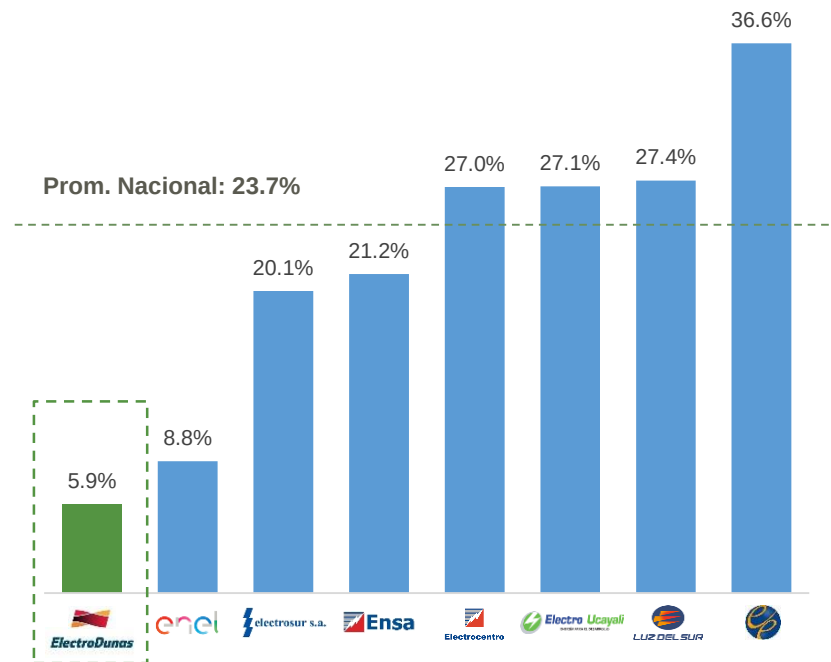


SAIFI¹ y SAIDI² por Empresa Distribuidora (2019)



Fuente: OSINERGMIN

% de Suministro de Energía con Mala Calidad³ (2018S2)



Fuente: OSINERGMIN



**¡Que se note
la buena
energía!**

ElectroDunas



GrupoEnergíaBogotá

Para uso restringido GRUPO ENERGÍA BOGOTÁ S.A. ESP. Todos los derechos reservados.
Ninguna parte de esta presentación puede ser reproducida o utilizada en ninguna forma o por
ningún medio sin permiso explícito de GRUPO ENERGÍA BOGOTÁ S.A ESP.