



# JUNTA DEPARTAMENTAL DE RÍO NEGRO



*“27 de julio de 2013 – Centenario de la villa San Javier”*



## ACTA N° 99

PRESIDE EL SEÑOR EDIL:

FERNANDO QUINTANA  
*Presidente*

**Sesión Extraordinaria de fecha 17 de mayo de 2013.**

## **ACTA N° 99**

En la ciudad de Fray Bentos, a los 17 días del mes de mayo del año 2013 y siendo la hora 18:00, celebra reunión extraordinaria la Junta Departamental de Río Negro.

### **TEXTO DE LA CITACIÓN:**

“La Junta Departamental de Río Negro, se reúne el día **viernes 17 de mayo de 2013**, a la **hora 18:00**, en sesión extraordinaria, a efectos de considerar el siguiente:

### **ORDEN DEL DIA**

- Recibir a línea gerencial de UTE, quienes informarán sobre un proceso de sustitución del sistema informático soporte de la actividad comercial, el que redundará en beneficio de sus clientes y de la comunidad.

Fray Bentos, 16 de mayo de 2013.

**LA SECRETARÍA”**

### **ASISTENCIA**

**Asisten:** los siguientes señores Ediles:

**TITULARES:** Hugo Amaral, Pablo Delgrosso, Edén Picart, Élica Santisteban, Berta Fernández, Daniel Villalba, Roberto Godoy, Nancy Paraduja, Humberto Brun, Alberto Rivero, Luis Massey, Carlos Nobelasco, Isidro Medina y José L. Almirón.

**SUPLENTES:** Miguel Vila (c) y Julio Dimitrioff (c).

Durante el transcurso de la sesión ingresan a Sala el siguiente Edil titular: Nelson Márquez (18:10’).

**Faltan:** **CON LICENCIA:** Miguel Porro y Bettina Caraballo.

**CON AVISO:** Sandra Dodera, Roberto Bizozza, Marcelo Cabral, Francisco Faig, María J. Olivera, Daniel Porro, Gabriel Galland y Alejandro Castromán.

SIN AVISO: Horacio Prieto, Marcelo Casaretto, Gladys Fernández, Jorge Burgos, Raúl Bodeant, Édison Krasovski y Duilio Pinazo.

INVITADOS: Luis Margenat (Gerente Comercial UTE).  
Álvaro Reyes (sub-Gerente Comercial UTE).  
Américo Flores (Jefe de UTE).

**Secretaría:** Rosanna Ojeda (Secretaria Interina) y Mabel Casal (Subsecretaria Interina).

**Taquígrafas:** Marcia Matera, Tania Massey, Lorena Demov, Daiana Valli, Mónica Grasso y Lucía Pereyra.

SEÑOR PRESIDENTE. Buenas tardes señoras y señores Ediles, a los invitados que nos acompañan, también a la gente de la prensa. Buenas tardes a todos.

Estando en hora y en número, vamos a dar comienzo a esta sesión extraordinaria convocada para el día de la fecha, con el fin de recibir a la línea gerencial de UTE, quienes informarán sobre un proceso de sustitución del sistema informático soporte de la actividad comercial, el que redundará en beneficio de sus clientes y de la comunidad. Nos acompañan en la jornada de hoy, el contador Luis Margenat, Gerente Comercial, el señor Álvaro Reyes, sub-Gerente Comercial y el señor Américo Flores, Jefe de la Oficina de UTE.

Para iniciar un poco esta actividad, le damos la palabra al señor Álvaro Reyes.

SEÑOR ÁLVARO REYES. Buenas tardes a todos. Muchas gracias por recibirnos. Ya nos presentaron. Les agradecemos mucho el tiempo que nos van a dedicar. En realidad esta visita la teníamos programada para marzo pero por distintos problemas, de una parte y de otra, se fue postergando. Pero sí teníamos claro que debíamos venir a conversar con ustedes, a explicarles –que son los representantes directos de la ciudadanía– en qué estaba UTE en marzo y ahora la información que van a tener es mucho más fresca porque no solo se implantó, sino que vamos a informar también cómo está en este momento comercial UTE.

Quería explicarles cómo llegamos a esto, por qué UTE implanta un sistema comercial nuevo, que ustedes ya se habrán enterado por la prensa de algunos problemas que hemos tenido, ahora les vamos a explicar también cuáles han sido esos problemas, cuáles son las causas y cuáles las soluciones.

UTE, en el ámbito comercial, atiende a más de 1.200.000 clientes en todo el país. Desde el año '91 implantamos una plataforma comercial –un mail para los que conocen de computación– que dio un paso importantísimo en la atención al cliente. ¿Qué significaba esto? Ustedes en Fray Bentos tenían una casa en Salto –por ejemplo–, no tenían que trasladarse a Salto para hacer el trámite sino que lo hacían en la oficina en Fray Bentos y automáticamente, en el momento, salía una orden de conexión o lo que fuere en Salto. Pasamos del papel a la tecnología de la computación. Pero han pasado 22 años y las necesidades de la gente han cambiado, son otras y la tecnología ha avanzado.

Para UTE era muy caro mantener el sistema que teníamos, de mantenimiento, licencias y demás, era imposible y aparte, el sistema que teníamos no se adaptaba a las necesidades actuales. A modo de ejemplo en el año '91 cuando se implantó este

sistema, no existían los teléfonos celulares. Hoy todo el mundo tiene un teléfono celular, muchos de ustedes debe trabajar con Internet, entonces era necesario contar con una plataforma informática que apoyara a comercial y que le diera al cliente, posibilidades de acceder a nuevos productos con una tecnología de avanzada.

Por lo tanto, uniendo lo que es el tema económico y las necesidades actuales del siglo XXI, UTE decide cambiar el sistema informático a los efectos de dar respuesta a las necesidades de la gente.

Es decir que entonces, el 1° de abril se implanta, después de un proceso de mucho trabajo, de estudio, de análisis, de formación de los propios funcionarios y de acuerdo con el Sindicato, se decide ingresar –el 1° de abril– una plataforma de última generación –como luego veremos–, que es un sistema que denominamos “Renov@” y que tiene todas las prestaciones que ahora, el Gerente Comercial, se las explicará.

Por lo tanto estamos, hoy por hoy, en plena implantación en todas las oficinas comerciales del país, todo lo que es la atención al público está siendo soportado por esta plataforma informática de última generación, que suponemos en un mes más –dos meses a lo sumo–, estará totalmente implementado en todas sus prestaciones y podrán ver los beneficios que va a traer; ya a muchos de ustedes les ha llegado la factura con mucha más información, otro formato de factura que mucho más accesible, más amigable y que contiene para muchísimos de ustedes, más información, especialmente para aquellos clientes que son grandes consumidores y necesitan tener una información mucho más detallada en la factura y que hasta ahora no lo podíamos hacer porque el sistema anterior no lo permitía.

Le voy a dar la palabra entonces al Gerente Comercial, que va a explicar y va a ser mucho más explícito que yo y les explicará en qué consiste esta plataforma de última generación que les hablaba. Gracias.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Buenas tardes a todos. Muchas gracias por recibirnos. Lo primero que quería comentarles, es que la presentación que van a ver –y quisimos ser en este tema, lo más justos posibles– es la misma que le íbamos a presentar antes del 21 de marzo, que fue cuando ya cortamos las actividades y empezó la conversión de un sistema a otro. ¿Por qué? Porque les queríamos decir “bueno, esto es lo que les íbamos a presentar”, qué es lo que les estamos planteando en esta oportunidad, cuáles eran los temas que a nosotros nos parecían, en ese momento, que podían ser de complejidad y luego tenemos una pequeña pantallita, porque ahora ya tenemos la existencia del sistema funcionando 45 días, entonces ya podemos decirles: “bueno, estos son y fuimos por el lado de los puntos más complejos que tenemos hoy, amén de poderles comentar algunos puntos fuertes que tenemos con herramientas ya instaladas.

Entonces, “Renov@” –como planteaba Álvaro– es una potente plataforma de gestión, que nos permitirá explotar canales de comunicación con los clientes, básicamente porque en los últimos años si hay algo que explotó, fue justamente todo lo que es la tecnología de comunicación y nosotros estábamos atados a una herramienta que tenía 22 años de instalada, más de 25 años en el mercado y la empresa no lo podía seguir soportando. En ese tema va, de alguna forma, el espíritu que tiene la empresa de renovarse, de cambiar, de poner una tecnología nueva, van los costos que tenía asociado a la tecnología anterior y con esos 2 aspectos poder ir tirando para adelante y el hecho de que –de alguna forma– queríamos poder dar nuevas prestaciones que con la tecnología que teníamos implantada, no se podían dar.

Y las fortalezas principales que tiene este nuevo sistema están vinculadas a lo que nosotros podemos hablar de relacionarnos con nuestros clientes. O sea, esta nueva tecnología permite cumplir todos los procesos comerciales, como “ahí” están detallados, los más importantes que son los que “ahí” se marcan: la atención al cliente; el ciclo comercial compuesto por la lectura de facturación del cobro; la recuperación de energía; la oferta de productos y servicios a los clientes en forma segmentada para poderlo canalizar adecuadamente; y otros procesos que tenemos en la gestión comercial, (tm)/ además de permitirnos, de alguna manera seguir manteniendo nuestra la línea de certificar estos procesos de forma sistemática. Lo importante de esto –para que uno pueda percibir la importancia que tiene– es que normalmente, cuando hay una implantación de estas características en una empresa grande como UTE, las instalaciones se hacen en forma gradual. O sea, primero se abarca un número de clientes que aparecen como prueba piloto, se va viendo el más menos para poder aceitar la herramienta y luego se va implantando el grueso de los clientes. Eso era imposible porque desde el momento en que instauramos esta herramienta cancelamos inevitablemente el sistema anterior. Esto nos obligó a entrar en un procedimiento de implantación en el que entramos en la totalidad de los clientes en el orden de 1.380.000, 1.400.000 clientes en todo el país.

Un punto clave es que entramos en una herramienta mucho más personalizada, es algo que no teníamos con la herramienta anterior: “conocer mucho mejor a nuestros clientes”. Si lo conocemos mejor tenemos la posibilidad de ofrecerle productos y servicios adecuados para él, satisfacerlo mejor, orientarlo para que utilice mejor la energía eléctrica. Por lo tanto cuando marcamos, en esta herramienta, el símbolo de la mayor personalización está referido a eso, a una relación con el cliente de mayor conocimiento que la que teníamos hasta la fecha. Teníamos datos del cliente pero teníamos muchos datos físicos de suministro de energía eléctrica, ahora vamos a mantener los datos de suministro de energía eléctrica pero también datos de la persona o del hogar o de la industria o del comercio.

La eficiencia viene por dos lados y nos parece bueno marcarla. En primer lugar es más eficiente porque vamos a reducir costos, en el sistema anterior estábamos en un costo muy elevado de mantenimiento y la gerencia de servicios informáticos –es con la que interactuamos– nos decía: “no queremos soportar más estos costos o sea que hay necesidad de cambiarlos”.

En segundo lugar, ahorrarle tiempo al cliente –es lo que pensamos después vamos a ver cómo está operando el sistema hoy–, resolver más rápido sus gestiones, tener posibilidad de coordinar visitas, ahora no lo podemos hacer, disminuir cierto tiempo de actividad.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra la señora Edila Paraduja.

SEÑORA NANCY PARADUJA. Gracias, señor Presidente. Buenas tardes.

Voy a solicitar un cuarto intermedio de 5 minutos.

SEÑOR PRESIDENTE. Estamos votando pasar a un cuarto intermedio de 5 minutos.

Se vota.

**Afirmativa.** 17.

(Así se procede).

(Luego del cuarto intermedio de 5 minutos se reanuda la sesión).

SEÑOR PRESIDENTE. Habiendo finalizado el cuarto intermedio continuamos con la sesión.

Tiene la palabra el señor Margenat.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Decíamos que era más personalizada porque nos conectamos más con los clientes, los conocemos mejor, es más eficiente en la coordinación, la idea no es solo reducir costos de la empresa sino, una vez que esto esté estabilizado, tener mejores tiempos para el cliente, ahorrar en otros conceptos como por ejemplo en papel, etcétera.

Hablamos de cercanía porque es el cliente el que toma decisiones para vincularse con la empresa.

La explosión importante de lo que es la tecnología de comunicación nos obliga a posicionarnos de una manera diferente y que el cliente sea el que decida cómo comunicarse, cuál es su medio preferido, correo, carta, mensaje, teléfono, etcétera, lo que nos habilita a tener un relacionamiento de manera diferenciada que con la herramienta anterior no lo teníamos y, al compararlo con otros servicios que se brindan nos dábamos cuenta que íbamos un paso atrás y que teníamos que tener una plataforma que habilitara este tipo de servicios y relacionamiento.

Algunos de ustedes habrán recibido la segunda factura, la que salió en abril más la que salió en mayo, allí marcamos básicamente 3 conceptos. Es una factura estructurada en forma parecida a la anterior porque los clientes en las encuestas nos dicen que esta factura contiene elementos e información suficiente para entender lo que es el consumo de energía eléctrica, por lo tanto cambiarla radicalmente no era conveniente. Lo que hicimos fue agregar algunos elementos que mejorara el relacionamiento de la empresa con los clientes. En primer lugar necesariamente por el software cambiamos de un viejo NIS –número de identificación de suministro volcado sobre la izquierda– a un número de cuenta que ahora está sobre la derecha, es lo que cualquier cliente debe tener cuando se relaciona con la empresa por cualquier tema.

En segundo lugar marcamos la fecha de vencimiento de la factura siguiente, lo que ayuda a tomar los recaudos necesarios sabiendo el vencimiento de la siguiente factura con precisión, como lo brindan otros servicios. No lo podíamos hacer con la herramienta anterior.

En tercer lugar son 2 códigos de barra, están abajo, uno es para los importes del consumo del mes y el que está sobre la izquierda está referido a deudas anteriores. Antes no mostrábamos las deudas anteriores. Durante años de aplicación no había generado problemas, salvo cuando un cliente omitía pagar una factura, pagaba la siguiente, esa factura quedaba colgada y en un momento determinado se le cortaba y generaba una situación de enojo y decía: “estoy al día, pagué la última” y omitió, por el motivo que sea, una anterior. Eso no va a suceder más porque ahora el cliente va a tener un estado de cuenta, lo anterior y lo nuevo y va a decidir qué paga cuando vaya a una oficina comercial.

El otro tema que nos interesa señalar está vinculado con la página web, queríamos trabajarla mejor para que el cliente sea un verdadero actor, que conozca su cuenta, los pagos, que pueda hacer una simulación para saber cuánto le puede venir en

la factura, que vaya haciendo controles, para eso tiene un medidor que le da información, y así hacer otro trámite vinculado a los datos genéricos que tiene cada contrato. A esas prestaciones las podemos hacer por la página web, que hoy la tenemos suspendida por de seguridad, entre una seguridad máxima para acceder a la página web, y la simplicidad que tiene el cliente trabajando con la misma, optamos por la simplicidad, pero con el correr de la verificación del nuevo sistema a partir del 1° de abril, recibimos algunas manifestaciones que nos hicieron rever esta posición y hace 10 días que paramos la página web porque vamos a reforzar la seguridad. Seguramente estará disponible a partir del lunes próximo.

La interacción que podamos tener por el canal de la página web es uno de los puntos claves por el cual fuimos transitando para un cambio de sistema.

“Ahí” está lo que recién señalábamos, las distintas consultas que puede hacer el cliente y los distintos beneficios que tiene, como también acceder a pagos e imprimir la factura en formato pdf. Algunas de estas prestaciones las bridábamos pero ahora lo hacemos con otras características más eficientes para el cliente.

Como ven esto es atrasado, les decíamos: “para que esta implantación sea exitosa el 21 y 22 de marzo –2 días antes de la semana de turismo– no se realizará cobranzas en las oficinas comerciales”. Toda la semana de turismo estuvimos con las oficinas cerradas y trabajando en la conversión de un sistema a otro. Para que tengan idea de la importancia que tiene este cambio, nos llevó 11 días, –del 21 al 31 de marzo cuando vimos por primera vez el sistema– la conversión de un sistema al otro.

Esto es pasado y cuando nos dirigíamos a las Juntas Departamentales de todo el país, les decíamos: “ustedes Ediles que están en contacto con los ciudadanos, con los contribuyentes, con los clientes de nuestra empresa, queremos transmitirles, por este canal, que vamos a hacer algo que nunca hicimos, cortar la atención, reducir determinadas prestaciones durante 11 días”. Se hizo sin mayor problema, no llegamos a 1.800 trámites en todo el país, los recogimos en papel y a posteriori los fuimos buscando en el nuevo sistema que quedó instalado a partir del 1° de abril. Lo que queremos decir es que fue una medida que tuvimos que tomar, en ese momento se comentó como algo duro pero sabemos que esto nos ayudó a llevar adelante la conversión de un sistema a otro.

“Ahí” decíamos una frase final en la que pedíamos disculpas por los inconvenientes que se podían generar y a ustedes los tomábamos como comunicadores de lo que trasmitíamos como organismo del Estado prestador de un servicio público y estamos haciendo esta presentación con la mayor transparencia posible. Lamentablemente por temas de agenda cuando se fijó la reunión estábamos en Paysandú y no pudimos venir, al final la postergamos para esta fecha.

Ustedes son privilegiados porque les podemos contar las cosas por las que el sistema está funcionando adecuadamente y cuáles son las que todavía seguimos viendo como puntos críticos, seguramente algún clientes de UTE haya manifestado algún problema que se puede haber dado en este período que lleva hoy 47 días. (mg)/

Entonces pasaríamos a otra pantalla que agregué al final, donde les contamos los puntos críticos que estamos llevando adelante e inmediatamente les contamos también las fortalezas más importantes que hemos detectado luego de funcionar 47 días.

El primer punto era que tenemos que trabajar para consolidar esta herramienta, básicamente tenemos algunos temas que están vinculados a un producto que se llama MWM, que no lo tenemos 100% consolidado, que es el producto con el cual despachamos las órdenes de trabajo, despachamos los móviles para trabajar en el

terreno. O sea que todo el proceso comercial, las gestiones terminan en muchas oportunidades con una acción en el terreno. Esa acción en el terreno se despacha con este producto comprado y optimizado y lo tenemos que terminar de consolidar para aplicarlo correctamente.

El segundo tema, de repente ustedes lo pueden vivir a distancia, es que nosotros estuvimos durante varios días muy desbordados en el servicio de Telegestiones. Eso nos genera un problema fundamental para aquellos clientes que están a distancia. Pensemos en un cliente rural. En Montevideo y en las capitales también el cliente se acostumbró mucho a estar en su casa, disca los teléfonos de Telegestiones 0800 1930 –gratis–, \*1930 desde un celular –gratis–, entonces interactúa con la empresa y resuelve su problema. Son pocos los clientes, salvo casos muy particulares, que concurren a una oficina comercial.

Estuvimos desbordados, estamos mejorando, incorporamos nuevo personal, bastante personal. La formación de ese personal lleva un tiempo, para que estén adecuados al sistema más de un mes, así pueden trabajar perfectamente. Y estamos buscando herramientas laterales para poder bajar las llamadas en espera, que son bastantes.

Hoy por hoy tenemos un pico entre las 10:00 y las 14:00 horas y luego empieza a bajar, pero de todas formas no estamos dando el servicio que dábamos previo a la implantación de este sistema.

Otro tema es resolver incidencias pendientes. O sea la gente que está trabajando directamente, fundamentalmente, con los temas de lectura, facturación, cobro y también con atención al cliente, detectan incidencias. Esas incidencias no son de carácter individual, pueden ser incidencias de carácter colectivo. Ellos, que están al frente de una oficina comercial son claramente las personas que detectan –esto es un equipo de trabajo– las informan y después tenemos que proceder a resolverlas, donde ya entra un análisis y una definición de programa, hay algo que modificar.

Esas incidencias son normales en todo proceso de implantación de estas herramientas en cualquier parte del mundo, en cualquier tipo de negocio.

Teníamos una espera bastante importante para resolver, tenemos que proceder a solucionarla.

El otro tema ya lo había comentado. Habíamos suspendido transitoriamente la página web, seguramente en pocos días la estaremos restableciendo. Cumple un papel importante en buena parte de lo que nosotros aspiramos para relacionarnos con los clientes. Por lo tanto, tiene que estar activa.

Lamentablemente, por problemas de seguridad tomamos una decisión que me parece correcta, reforzar el sistema de seguridad. Hubo gente que nos cuestionó la violación de la privacidad de la información y no queríamos que bajo ningún concepto eso pasara.

Otro tema que estamos trabajando, me parece que es bueno comentárselos porque están en una ciudad, pero estamos en el interior del país, es que en corto plazo vamos a poder conectarnos para reclamos por interrupción del servicio de energía eléctrica, no hacerlo ya ni por el servicio de Telegestiones ni concurrendo a una oficina comercial, sino hacerlo simplemente a través de un SMS de un celular. Esto da mucha tranquilidad al cliente, se le corta la energía eléctrica en su casa, apela al celular, disca el número, y le dan la respuesta diciendo: “su reclamo ha sido canalizado”. Estamos



muy cerca de poder implantarlo. No me quiero adelantar, seguramente no más del lunes. Será una novedad muy grande y eso también nos va a permitir bajar el volumen de actividad que tenemos en Telegestiones. Telegestiones recibe un porcentaje importante de llamadas vinculadas con las interrupciones de energía eléctrica.

Por último, como también esto lo vivimos en algún momento que estaban desbordadas algunas oficinas, sobre todo en lugares grandes, no pasó en Fray Bentos ni en otras oficinas de este departamento, pero sí nos pasó en algunas oficinas de Montevideo y en algunas capitales con más clientes como pueden ser Salto, Maldonado, agregamos un canal de comunicación muy ágil con la empresa que es un *mail* genérico: [comercial@ute.com.uy](mailto:comercial@ute.com.uy) que está a la orden para poder responder cuando el cliente intenta comunicarse con Telegestiones o es una hora en que la oficina está cerrada o como en estos casos que la web no estaba habilitada. Este *mail* genérico está establecido en la propia web.

Quise manifestar esto primero. Son los puntos que estamos trabajando. Es la primera Junta donde hacemos una manifestación de este tipo. En definitiva, queremos decir que para nosotros esto llevaba un proceso de prepararnos para implantar... Primero, elaborar todo lo que hicimos que nos llevó tres años. Tres años fue el proceso de elegir el producto en el mundo, seleccionarlo, hacer la licitación, el llamado, desarrollar los productos, etcétera. La implantación la hicimos en un día, el 1° de abril, y ahí empezamos a trabajar en los puntos fuertes y en los puntos débiles.

Les comenté los débiles y los fuertes se los quiero comentar en forma general; pero decirles que para nosotros una preocupación muy grande –estas implantaciones siempre implican preocupación en cualquier servicio que se brinda de esta magnitud– es que el proceso básico que es de lectura, facturación y cobro se cumpla adecuadamente. Y venimos percibiendo que este proceso se cumple adecuadamente. No cortamos lo que llamamos ciclo comercial y por lo tanto, la lectura se sigue realizando adecuadamente, la herramienta es muy buena, la soporta bien. La facturación ha tenido problemas en algunas estimaciones que hemos hecho previo a la implantación y eso nos trajo algún ruido y algunos problemas en algunos departamentos, en algunas oficinas comerciales concretamente. El cobro se ha hecho a la par de lo que venimos haciendo. Cerramos el mes de abril con una estimación de cobro para UTE que es la cifra global del orden de U\$S 150 millones, U\$S 170 millones y se cumplió exactamente con ese valor. Quiere decir que la cobranza no afectó para nada lo que es el funcionamiento normal de la empresa y esto tiene un valor enorme.

Después, en dos fortalezas más que venimos detectando es que el número de anomalías de facturación lo tenemos totalmente controlado, más allá de que puntualmente algún cliente pueda haber tenido algún problemas.

Y el otro tema que también vamos viendo con mucha precisión es que logramos incrementar el número de lecturas reales versus lecturas estimadas, lo cual nos asegura menos quejas y menos reclamos de nuestros clientes hacia el futuro.

Por lo tanto, para finalizar, cerrando un poco la presentación que hicimos aquí, les trajimos la presentación de cuando fuimos a las demás juntas departamentales y otras presentaciones que hicimos en fuerzas vivas o en determinadas agrupaciones y les contamos cómo está la situación hoy, que era lo que queríamos mostrarles dado que ya van 47 días de implantado y así tenemos un panorama de dónde estamos parados.

Les agradecemos que nos hayan escuchado. Pedimos disculpas por la interrupción que tuvieron que hacer porque también formamos parte de eso.

Estamos a las órdenes si nos quieren hacer alguna consulta.

Este era el papel que queríamos desarrollar y por eso vinimos.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el señor Edil Massey.

SEÑOR LUIS MASSEY. Muchas gracias.

El saludo y el agradecimiento a las autoridades de UTE por estar hoy con nosotros explicándonos todo lo que tiene que ver con la implementación de un nuevo sistema, como acaba de decir, mucho más eficiente y de mejor receptividad en cuanto al cliente.

Mi pregunta va por el lado de que en determinado momento UTE hizo un estudio donde veía que en las casas, en las familias, el mayor consumo era el del calefón. (dv)/ Por lo tanto, llevó adelante un programa que tenía que ver con la sustitución de la energía eléctrica por la energía solar. La pregunta viene por ahí, no sé qué resultado dio eso, qué receptividad tuvo en la población y si esa sustitución en términos de un consumo promedio realmente sirve o no, porque a un consumidor grande le puede servir pero a un consumidor mediano o promedio quizás no.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Eso está en nuestra página web, se denominó Plan solar y lo armamos en conjunto con el Ministerio de Industria, Energía y Minería, por el cual pensábamos establecer una tecnología con colector solar para sustituir el calentamiento de agua sanitaria. Sin dudas eso lleva a un ahorro seguro para el cliente y forma parte de una concepción filosófica que la empresa lleva adelante. Porque alguien me puede decir “ah, pero si no tiene ahorro para el cliente y lo hace por un colector solar la empresa no vende”, pero forma parte de una concepción filosófica, no solo queremos entregar siempre energía sino que la energía se use de la forma más eficiente posible.

Si este concepto de Plan solar como concepto filosófico cierra en el sentido de ser más eficiente como visión país, nosotros apoyamos.

¿Qué resultados tenemos hasta hoy? Hemos hecho un lanzamiento fuerte y los primeros 2 mil clientes tienen un beneficio adicional, inclusive 100 clientes participan por los 100 años de UTE en un sorteo, por lo cual tienen otro beneficio más. Y en este momento estamos en el orden de los 350 clientes. Sabemos y somos conscientes que cambiar cultura no es un tema sencillo y que esto va lento, pero es de mucho beneficio y ahorro para los clientes porque el calefón en una casa de familia debe ser entre el 35 al 40% del consumo de energía eléctrica y si esto lo tiene de energía renovable como la solar es muy beneficioso.

Seguimos apuntando a ese plan, pero sabemos que va lento. Por más propaganda que hemos hecho, difusión y beneficio que estamos dando... Porque UTE con el beneficio que hace que lo descuenta en la factura prácticamente está pagando U\$S 1000, la mitad del equipamiento más la instalación, y a su vez le da la posibilidad a los clientes de participar en un sorteo adicional. Va con ese ritmo.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra la señora Edila Berta Fernández.

SEÑORA BERTA FERNÁNDEZ. Gracias, señor Presidente. Bienvenidos.

Tengo algunas preguntas para realizar que tienen que ver con mi ignorancia acerca de algunos de los parámetros en los renglones que aparecieron en la presentación.

Dentro de las fortalezas que manifestaba el Gerente Comercial habló de la recuperación de energía y quisiera que nos explicara a qué apunta esa expresión, qué es lo que se ve beneficiado en contrapartida con lo que pasaba anteriormente.

La otra pregunta sería en el mismo sentido, con respecto a la actualización en tiempo real de las actividades del campo, qué mejora para ustedes o para el público este reporte real de la actividad de campo.

Por último preguntar en qué repercutió internamente este cambio en lo que tiene que ver con el personal; imagino que esto se implementó en Fray Bentos y Young, que serían los dos lugares desde donde UTE articula su funcionamiento en el resto del departamento; si el cambio se pudo hacer con el personal ya existente y cómo funcionó en general con ese nuevo sistema.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Voy a dar la respuesta en términos globales, tal vez Américo o Álvaro pueden brindar algún dato más puntual.

Lo que decíamos en la presentación era que esta herramienta nos permite actuar mejor con nuestro proceso, y uno de esos procesos es el de recuperación de energía.

En un trabajo interno que estamos haciendo de reestructura de la empresa señalamos que ese es un proceso básico. Si la herramienta que establecemos, como en este caso lo que llamamos SGC (Sistema de Gestión Comercial), tiene alguna serie de facetas adicionales que nos permite ser más ágiles, de alguna forma poder trabajar mejor una inspección o una denuncia que se puede hacer sobre mal utilización de energía eléctrica, lo podemos canalizar mucho mejor por ese proceso.

Y está relacionado con la segunda pregunta, porque hasta ahora el despacho de móviles nuestros era fijo y ahora el despacho de móviles tiene una relación directa, está en contacto con los móviles en la calle a través de un equipamiento que disponemos, y eso nos permite tener mayor racionalidad en el desplazamiento y en el móvil en la calle, lo cual nos permite cumplir durante el día más acciones que las que estamos cumpliendo hasta la fecha porque interactuamos con el móvil directamente y estamos sabiendo dónde está actuando, qué acciones se llevaron a cabo y cuáles otras le podemos agregar desde una mesa central.

Respecto de estos puntos vemos que mejora la relación y la eficiencia que podemos tener con este proceso.

Y manejo un tema puntual. Para nosotros la recuperación de energía es un tema importante y en la empresa lo trabajamos con mucha fuerza. Generalmente sobre el orden de 1.400.000 clientes realizamos al año en el orden de 150 mil acciones ya sea por inspecciones o adecuación de puestos de medida. Capaz que estas acciones se notan más cerca de Montevideo donde la irregularidad es mucho más grande.

Trabajamos con la siguiente filosofía: en las zonas que llamamos de vulnerabilidad socio-económica trabajamos con un concepto de inclusión social donde buscamos poder brindar el servicio de energía eléctrica a todos los que viven en asentamientos o barrios en esa situación de vulnerabilidad y estamos trabajando con Ministerio, con la Comuna tratando de reducir el hurto de energía sobre la base de que ese cliente de la empresa reciba el servicio de la mejor manera posible. Este tipo de

herramientas nos van a ayudar a posicionarnos mejor en el terreno de acción para poder actuar sobre ese conjunto.

El otro tema que llamamos de acciones directas es sobre clientes de otro porte donde por la vía de la inspección, por la vía de las adecuaciones de las instalaciones tratamos de reducir lo que pueda ser una irregularidad ya sea por la conexión directa o por una mala intervención que alguien hace sobre el equipo de medidas.

La tercera pregunta lo contesto en términos generales porque está vinculado al personal, quizás Álvaro o Américo puede dar algún dato más concreto del Departamento de Río Negro.

La implantación del sistema desbordó. Los primeros días fueron muy fuertes, la primera semana, los primeros diez días, básicamente porque para poder hacer la conversión del sistema estimamos más clientes de lo que hacemos normalmente. Estimamos un volumen de clientes con la facturación del orden del 10% y en ese momento cuando fuimos a convertir tuvimos que estimar todos los clientes que leemos normalmente del 20 al 30. Estimamos cerca de 400 mil clientes. (Id)/

Eso nos repercutió de una forma más fuerte de la que teníamos pensado. Por lo tanto, lo que sufrimos sobre todo en las oficinas comerciales de mayor porte –seguramente habrá pasado en Fray Bentos, pasaron en las oficinas de Montevideo, pasaron en algunas capitales con mayor número de clientes– fue bastante afluencia de público porque de alguna manera, con alguna estimación trajo aparejado una queja.

A veces esa queja podía ser de importancia, a veces una queja mínima pero el cliente no estaba acostumbrado a recibir de golpe algo en la facturación, o ir para arriba o para abajo porque el estimador es bueno pero podría tener diferencias en más o en menos. Y ese cliente empezó llamando a Telegestiones de UTE para poder corregir, pero no podían ingresar y ahí empezamos a sentir un desborde que termina en que de alguna forma estamos hoy aportando el mayor número de personal en Telegestiones para poder satisfacer esto.

Esto fue durante el mes de abril. En los primeros días de mayo empezamos a notar que esta tendencia comienza a revertirse y estamos en una situación mucho más equilibrada.

En mi caso, en el día de hoy para llegar a Fray Bentos visité 8 oficinas comerciales de la zona, desde San José, Colonia, Soriano, acá llegué un poco más tarde de la hora de cierre, y prácticamente no había clientes haciendo trámites.

Los problemas hoy se nos concentran en regularizar la situación de Telegestiones y en aquellas oficinas de mayor porte –como dije antes– Paysandú, Salto y Maldonado. Les cedo la palabra a Álvaro y a Américo.

SEÑOR ÁLVARO REYES. Le quería responder a la señora Edila sobre el tema de los funcionarios, de cómo habían recibido este tema. Voy a hablar por la zona Oeste, que comprende los departamentos de Durazno, Flores, San José, Río Negro, Soriano y Colonia, son 250 funcionarios que manejo.

Como decía Margenat, hace 47 días que está implantado el sistema. Si bien el primer mes, en abril, la presión fue mucha por las reclamaciones de los clientes, por las estimaciones, porque se estaba implantando una plataforma nueva y es a veces medio complicado agarrarle la mano –todos sabemos cómo es el tema–, si no hubiésemos tenido la actitud y la camiseta puesta de los funcionarios como lo han hecho hasta ahora no podríamos tener implantado más del 90 % de las prestaciones que tiene este sistema.

Si hubiésemos tenido algún tipo de rechazo por parte de los funcionarios no podríamos estar brindando el servicio que hoy brindamos, como decía Margenat, no

tenemos prácticamente gente en cola de espera en las oficinas, comparado a los primeros días que teníamos montoneras de gente en Fray Bentos, en Mercedes, en Dolores, etcétera.

Hoy por hoy esa situación se va solucionando, mejorando y eso se debe a la actitud y las “garras” que han puesto nuestros funcionarios. Realmente han hecho un trabajo ejemplar con esta herramienta, aportando todo su conocimiento, su actitud, sus ganas para sacar el trabajo adelante.

Los primeros días fueron de mucha presión, hemos tomado algunas medidas particulares como reunirnos con ellos para que puedan hacer un poco de catarsis, para darle soluciones y herramientas para que puedan solucionar temas de la diaria. Hemos dado apoyo psicológico a los funcionarios que así lo requieran porque sabemos que hay situaciones estresantes, muchas veces el cliente va un poco enojado a la oficina y quiere soluciones rápidas, y a veces se puede sentir un poco presionado, pero en general debemos reconocer que los funcionarios han respondido de forma asombrosa.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Para complementar. Nuestra implantación se basó en los 3 pilares.

El primero, está vinculado a los funcionarios. Todo ese esfuerzo que hicieron adicional y el estar muy comprometidos con las políticas que lleva adelante la empresa.

El segundo, fueron los clientes, no podemos dejar de decirlo. Si bien hubo alguno que realizó alguna queja, alguno que planteó un *mail* en términos que no nos gustó mucho, alguna llamada que se cortó abruptamente, pero el cliente tuvo comprensión. El cliente entendió más allá de que de repente estuvo más tiempo para que se le diera una respuesta, alguna vez intentó comunicarse y no pudo pero tuvo comprensión.

Y lo tercero, que lo marcamos siempre es que para poder realizar esta implantación sobre fines de febrero llegamos a un acuerdo con el sindicato, con lo cual nos allanó mucho el camino para poder implantar en paz, con tranquilidad. Porque si no, eso nos generaba otra situación más difícil para poder llevar adelante una implantación de estas características.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el señor Edil Almirón.

SEÑOR JOSÉ L. ALMIRÓN. Sentí hace algunos meses pero no recuerdo, tengo la duda si era referido a UTE o a OSE, que estaba haciendo una prueba en 2 localidades para la medición del consumo a través de internet. El contador permitía que desde un lugar centralizado se pudiera tomar el consumo.

La pregunta viene porque usted 2 o 3 veces lo ha mencionado como una de las dificultades que han tenido en la instalación del sistema.

Se hizo público hace algunas semanas la queja de un usuario que le había venido una factura de \$ 2 millones y pico. La pregunta es si la instalación del nuevo sistema... si es un problema de lectura de medición.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Seguramente lo que escuchó últimamente es un tema de OSE que está trabajando en telemedición. O sea, alcanzar que los medidores se midan a distancia por determinado proceso de comunicación, que UTE también está embarcado y que además UTE y OSE tienen hasta un acuerdo firmado que de repente sobre ese tema –como una ventaja país– trabajan en conjunto.

UTE ya tiene telemedición para mil clientes, los más grandes, eso nos permite de alguna forma interactuar con el cliente de una manera diferente. Los costos estaban reducidos y era muy conveniente.

Estamos muy bien posicionados en cuanto a esa herramienta, con los problemas que puede tener, porque a veces la comunicación no es la más adecuada pero trabajamos en ese sentido.

El otro punto que está vinculado a internet está relacionado con la utilización de la página web, la cual estamos reactivando con una mayor seguridad. Puedo contar ese caso porque lo viví concretamente, además es el caso de un colega de ustedes.

El tema es así, además de los controles naturales que tenía el sistema anterior, más los controles naturales que tiene este sistema para emitir una factura, a este sistema le pusimos 2 controles adicionales, sobre todo cuando una factura duplica el monto de los promedios del cliente o el monto de la factura anterior. Con lo cual dijimos: “A esa factura la tenemos que analizar”, y también dijimos: “Más de tal monto, no lo sacamos a la calle sin un visto bueno”.

A la factura de este cliente que hizo el reclamo la teníamos en análisis porque tenía un monto desorbitante, era U\$S 1.200.000, no existe eso. Había que ir al lugar del campo para hacer de nuevo la lectura y poder resolver esa anomalía de facturación.

En el período que nosotros estamos analizando esa situación para emitir la factura correctamente el cliente la baja de internet, de donde nosotros no la habíamos sacado. La baja de la página web, la imprime como duplicado y como ve que es desorbitante concurre a la oficina comercial de Melo. En la oficina comercial la corrigen y le dan la factura nueva.

Lo que pasa es que el cliente hizo una manifestación pública a través de un diario de la capital y entonces tuvimos que contestar. Realmente lo que pasó fue eso.

No debería pasar pero pasó porque las máquinas nuevas que tenemos en lugar de un punto manejan ahora una coma, entonces a un valor de facturación en vez de multiplicarlo por 1 se multiplicó por mil, o por 100 mil. Eso es porque cuando se anotó el valor se anotó mal. O sea se anotó mal la coma, el punto. Ni siquiera el valor se anotó mal. Y bueno, pasó esa situación.

A esas situaciones las tenemos controladas, las tenemos en análisis por unos días para poder emitir la factura correctamente.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el señor Edil Medina.

SEÑOR ISIDRO MEDINA. Gracias, señor Presidente.

En su momento usted habló de la lectura tipo real y tipo estimativo.

Yo vivo en el medio rural, no recuerdo bien si es mes por medio estimativo y 1 mes real, no sé si en algún momento tuvimos 2 meses estimativos y 1 mes real, y eso traía el problema de que si uno aumentaba el consumo después cuando llegaba la lectura real se encontraba con una factura muy alta.

Usted habló de que iba a bajar lo que es facturación estimativa, mi pregunta es ¿cómo se va a instrumentar eso?

SEÑOR LUIS MARGENAT. Eso es un concepto general que tenemos que tener presente: leer, distribuir la factura y todo para cuando vamos al medio rural... tiene un costo importante. Tratamos de que algunas funciones que podemos ir sustituyendo o teniendo algún mecanismo alternativo que sea justo, porque si no es justo no lo podemos aplicar, lo vamos sustituyendo.

Efectivamente tenemos zonas rurales que leemos de repente cada 2 meses, y hay 1 mes que siempre surge estimado. Esto está avalado por la reglamentación vigente, o sea, el regulador, porque en definitiva el servicio que brindamos está sujeto a regulación y hay un regulador que es la Ursea que nos permite estimar hasta tantas facturas en el año, (lp)/ entonces sabemos que en la zona rural podemos hacer “tal” número de facturas. Además no solo nos pone un número final de facturas estimadas en el año sino que además nos multa si a un cliente lo estimamos tantas veces consecutivas. O sea que también estamos sujetos a penalización por ese lado. Lo que tenemos que lograr es tener un estimador que sea lo más apropiado posible; seguramente el estimador nunca va a sustituir a la lectura real –¡ni hablar!– pero el estimador que nosotros aplicamos, que tiene en cuenta el consumo del mes anterior y el consumo de esos dos meses del año anterior da mucha tranquilidad en el sentido de que sea un cliente estable, de que cuando vamos a facturar lo vamos a hacer muy pero muy cerca de lo que el cliente ha consumido.

Igual trasladamos este tema a los clientes diciéndoles: “Ustedes tienen la oportunidad de que nosotros no facturemos estimado, porque no tienen obligación pero sí lo pueden hacer y tienen la oportunidad de comunicarse con la empresa gratuitamente, tomar la lectura del medidor y pasarla –en los casos en que se pueda– y a esa lectura la tomamos como real, tomamos como valor lo que el cliente nos está transmitiendo creyendo plenamente en lo que nos está diciendo.

O sea, vamos a suponer que a un cliente rural se le lee por el día 10, el día 8 toma lectura y lo transmite –creo que hoy la comunicación llega a todos lados–, ingresa al sistema y cuando va a facturar toma los valores que el cliente da. Es más, el regulador a ese aporte que hizo el cliente lo toma como lectura real. O sea que salimos de la estimación y confiamos plenamente en que el cliente lo está haciendo dentro del marco adecuado, que no hay irregularidad en ese sentido. Es una oportunidad más que se tiene: se puede pasar por mail, se puede buscar un mecanismo adicional en donde nosotros sorteamos esa situación, pero el cliente no tiene esa obligación.

Cuento una anécdota: cuando nos desbordó el tema de los primeros días en Telegestiones y empezamos a analizar la situación, uno de los temas sobre el que nos dimos cuenta fue que teníamos 40 mil clientes que pasaban la lectura para que se la leyeran real. Clientes de este tipo –aunque de zonas rurales también puede haber–: clientes que trabajan todo el día, tienen rejas en la casa y el medidor está adentro y ya saben que va a pasar el lector y no va a poder leer. Ese cliente tenía la rutina de que 2 días antes pasaba la lectura y se encontró con que comenzó a llamar a Telegestiones y le daba ocupado y no pudo pasar la lectura, entonces se empezó a preocupar. Ese cliente fue un reclamante claro de lo que nos pasaba. Había 40 mil en esa situación. Entendemos que hay canales para que este tema se pueda sustituir.

Y en cuanto al punto final al que hacía mención el señor Edil, una de las prioridades que fijó la Gerencia Comercial para la implantación fue que ni bien saliéramos del tema de la conversión esa que fue tan importante, se tratara de tener el mayor número de lecturas reales, porque eso nos asegura que estamos mucho más cerca de la realidad y tenemos mucho menos posibilidades de reclamos, y si tenemos menos posibilidades de reclamos es mucho menos la afluencia de público a las oficinas, mucho menos las llamadas a Telegestiones y nos vamos encajando por donde tenemos que transitar.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el señor Edil Dimitrioff.

SEÑOR JULIO DIMITRIOFF. Gracias, señor Presidente.

Sobre una de las preguntas que le iba a hacer al Gerente Comercial creo que ya dio algún adelanto cuando se refirió, por ejemplo, a que había habido una consulta con el gremio en el momento previo a la construcción del nuevo sistema. Yo iba a preguntar en ese sentido, en virtud de que hace un par de días tuvimos a representantes del gremio de UTE en un medio radial importante de la ciudad y la versión era que había un panorama bastante oscuro sobre la aplicación del sistema en la totalidad del país, a excepción de la ciudad de Fray Bentos –como habían indicado ustedes antes–.

Quería entonces hacerles al respecto 2 consultas: una, cuál fue el verdadero alcance de la consulta con el gremio a fin de la construcción del nuevo sistema, cuál fue la verdadera participación que tuvo; y la otra, para tener la segunda campana, en qué porcentaje de la cartera pudieron apreciar que había errores de facturación en la nueva aplicación del sistema, y usted ahí quizás dio el otro principio, cuando se refirió a los 40 mil reclamos.

Por otro lado, en el período 2010-2011 tuvimos sequía importante en el país y en la región y en virtud de ello UTE debió comprar energía al exterior; sin citar lo que eso provocó en la economía del país entiendo que en el 2012 por suerte esa sequía no se repitió y tuvimos que comprar mucha menor cantidad. Entonces quería saber si hay alguna proyección para el 2013, en virtud de que en la primera parte del año, en verano, que demanda mucho consumo de energía, tuvimos buenas lluvias en toda la región, quería saber si eso puede permitir que ya puedan hacer algunas consideraciones sobre la energía que proyecta comprar UTE al exterior.

En el orden personal quiero destacar la construcción del nuevo sistema y su aplicación, y les doy la derecha porque de acuerdo a lo que puedo observar veo mucho más práctica la factura. Y estando presente el funcionario de Fray Bentos debo decir también que es ejemplar la atención cuando uno se dirige a las oficinas comerciales de Fray Bentos.

Gracias.

SEÑOR LUIS MARGENAT. En primer lugar, el acuerdo con el sindicato para nosotros era fundamental. O sea, la implantación de una herramienta nueva genera incertidumbres y creo que el gremio se posicionó muy bien en querer saber si se verán afectados los funcionarios de la empresa. Y para llegar a un acta de entendimiento como a la que llegamos, que se firmó el 26 de febrero, lo que se puso sobre la mesa fue decir que si el sistema no está funcionando adecuadamente, no salen las órdenes de trabajo al campo y los funcionarios de la empresa cobran por las órdenes de trabajo ¿qué pasa? ¿cobran menos a fin de mes? Entonces empezamos a llevar actas de entendimiento en función de que no se afectara para nada, producto de la implantación, la remuneración de los funcionarios. El sindicato levanta la bandera y dice: “Señores, yo tengo que levantar esta bandera porque si no, no van a poder implantar algo cuando se está implantando y en los períodos estos en los que hay coletazos, ustedes le están pegando indirectamente o lateralmente le están pegando a los trabajadores.” O sea, a los mismos que lo tienen que implantar, entonces no los van a tener de su lado.” Entonces nos pedían que les demos herramientas para que esa gente esté tranquila y el esfuerzo que hagan lo realicen por la implantación y no porque estén pensando en que van a recibir un peso menos producto de que le dé un coletazo la propia herramienta.(mm)/

Sobre esa base fue que fuimos trabajando.



El Sindicato nos planteó que la comunicación que nosotros habíamos hecho no era la que ellos esperaban y que si había problemas en la unidad de telegestiones –básicamente– y en algunas oficinas comerciales de mayor porte, la responsabilidad estaba adecuada con la herramienta que estamos implantando y para nada por la actitud y el trabajo de los funcionarios. Entonces, lo que el Sindicato nos planteó sistemáticamente fue: “Nos gustaría que ustedes tuvieran más comunicación”. Y nosotros los fuimos haciendo, quizás gradualmente, y capaz que faltó algún curso adicional por más que –como les comentaba– nos recorrimos todo el país en la previa para dar la presentación de esa entrada y nada más y nada menos, que en las Juntas Departamentales. Pero bueno, había que seguir. Hicimos una conferencia de prensa el 5 de abril, 4 días después de instalada; mandamos comunicados a la prensa pero el Sindicato nos pedía algo más. Entonces, en un momento determinado dijo: “Bueno, dado que para nosotros es insuficiente lo que ustedes están sabiendo como empresa, nosotros vamos a transmitir a la población que si hay algún problema, los funcionarios de la empresa no tienen nada que ver”. Están poniendo todo el esfuerzo pero la herramienta tiene dificultades. “No nos oponemos a la herramienta, creemos que vamos por buen camino, que es tecnología nueva que permite una cantidad de cosas, que una vez que esté asentado va a tener una cantidad de facilidades pero estamos en un período difícil”.

Y eso fue un poco lo que aconteció en estos días, que el Sindicato –que inclusive está recorriendo el país– transmite de alguna forma estos conceptos y nosotros transmitimos los conceptos que estamos diciendo acá: cómo fue la implantación, qué era lo previo y los resultados que tenemos hoy. Nosotros lo hacemos desde el lado de la gestión y el Sindicato lo hace generalmente –como lo hizo siempre– del lado de defender un poco la posición y la situación de cada empleado de la empresa.

El otro tema que preguntaron que está vinculado a cómo estamos en energía, cuando nosotros tuvimos algún inconveniente apelamos siempre, mediante la comunicación, a que los clientes usaran la energía de la forma más eficiente posible y eso siempre nos ayuda mucho, a evitar que los contratos –que es lo más caro– o las máquinas más caras entren a funcionar. Eso pasó en algunos años como “usted” lo señalaba.

Este año venimos bastante bien, o sea, que por ahora parecería que no tenemos que apelar a contratos onerosos o muchos más caros, para poder brindar el abastecimiento de energía para que todos los uruguayos lo tengamos. Entonces, venimos con un año que en principio –hoy, mayo– estamos diciendo que no se proyecta pedirle a la población el uso más eficiente, por más que esto lo decimos sistemáticamente pero quiero decir, un esfuerzo adicional de ahorro. Por ahora vamos por buen camino. Y además, hay una preocupación permanente del ente –ya lo saben ustedes porque son titulares de todos los días– en que estamos apostando mucho a las energías renovables, estamos apostando mucho a cambiar las piezas energéticas y seguramente en los años venideros –2015 quizás–, podamos tener ya mucho más autonomía dentro de la empresa, mucho más autonomía país, cosa de depender mucho menos de lo que puede ser la entrega de energía de los países linderos.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra la señora Edila Berta Fernández.

SEÑORA BERTA FERNÁNDEZ. Gracias señor Presidente.

Lo que quería manifestar, era que teniendo esta línea gerencial de UTE hoy aquí, nos puede llevar a la tentación de hacer algunas cuantas preguntas que seguramente tenemos, en lo que tiene que ver con la atención de UTE a sus clientes. Tengo particularmente una inquietud, que tiene que ver con el interior del país, pero que no la voy a manifestar en este momento porque hemos sido convocados para hablar del cambio del sistema informático.

Simplemente recordar eso y solicitar, señor Presidente, que nos podamos remitir a hacer las preguntas que tienen que ver concretamente con el asunto por el cual hemos sido convocados, más allá que –repito– hay otras cosas que nos gustaría preguntar, que las haremos por los canales correspondientes en otra oportunidad. Gracias.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el señor Edil Brun.

SEÑOR HUMBERTO BRUN. Gracias señor Presidente.

Nosotros celebramos el hecho de ese cambio que ha hecho UTE y específicamente es un servicio público y nos parece bien el hecho de ese trato personalizado, teniendo en cuenta que a veces, con los problemas que tenemos en la vida, nos parece que trabajar ese tipo de cosas mano a mano con el cliente, que es un usuario al cual el Estado le brinda servicios, pero a veces puede tener alguna complicación.

Quería preguntar concretamente –voy a discrepar con la compañera– porque tenemos que aprovechar que están las autoridades y quería preguntarles si ha habido entrada de personal, si se han hecho pasantías.

Y lo otro que quería preguntar, era que la generación eléctrica –que “usted” prácticamente contestó a la anterior pregunta del señor Edil– pero qué panorama se veía en la generación eléctrica de Uruguay, si podía haber complicaciones, defectos y virtudes que podía haber. Gracias.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Nuevamente voy a contestar en términos genéricos, capaz que Álvaro o Américo pueden contestar algo más puntual para la primera pregunta.

La otra, dado esto que se planteó también dar mi posición. Estamos dentro de la Gerencial Comercial, seguramente podemos contestar, con mucha propiedad, todos los temas vinculados a la gerencia comercial. Cuando escapan de ella, la obligación por ser Gerente de área de la empresa, tengo que contestar. Pero seguramente no voy a poder profundizar y hay otros actores en la empresa que pueden contestar muchísimo mejor ese tipo de preguntas, que creo que era a lo que se refería la Edila. Si bien vinimos por la implantación, todos los temas comerciales los podemos contestar perfectamente. Cuando entramos en otros temas, concedores de la empresa, en el caso mío que estoy en un área de la empresa, creo que corresponde que por lo menos los titulares los conteste.

Respecto del primer punto, me gustaría comentar algo que es importante. Que la empresa está embargada en un proyecto muy importante que se llama “Nuevo Modelo de Gestión de los Recursos Humanos” y seguramente en ese proyecto hay 2 o 3 factores claves por lo cual vamos a tener un producto final y lo vamos a tener muy pronto porque después ya no lo vamos a poder hacer porque existe la veda electoral y ya esos temas no se pueden resolver hasta después que pasen las elecciones nacionales de 2014.

Ello está vinculado a tener estructuras adecuadas, a tener los colectivos necesarios, es decir, el personal necesario para poder cumplir estas funciones y empezar

a trabajar en un modelo nuevo de desarrollo de los funcionarios de la empresa, un nuevo modelo de gestión de los recursos humanos, con una cantidad de herramientas diferenciadas de las que tenemos hasta hoy. Este proyecto la empresa lo estaba necesitando; era muy importante, lo vienen trabajando también –como el proyecto nuevo de implementación de sistema– desde hace más de tres años (tm)/ y esperamos que tenga los resultados claros. Desde el punto de vista de la gerencia comercial –que es lo que pueden ver en este nivel– y de la otra gerencia, la de distribución, estamos incrementando, nuestro personal en 20, 25% más en todo el país. Cuando se haga la distribución puede repercutir en algunos funcionarios más para las localidades de esta zona que seguramente nos van a dar una mano para cumplir esta tarea de la mejor forma posible. En la previa, los medios de comunicación, nos preguntan en el mismo sentido, y Álvaro contestaba que en los últimos días...

SEÑOR ÁLVARO REYES. Contestamos que en realidad no tenemos la cantidad de personal suficiente porque todos sabemos que durante mucho tiempo no podían ingresar funcionarios públicos. En la medida de lo posible lo van haciendo y este año, para nuestra zona, van a entrar 21 operarios, lo que nos dará un poco de oxígeno para solucionar algunos temas como por ejemplo el de Nuevo Berlín. Allí tuvimos que estimar 2 meses seguidos, uno porque se implantaba el sistema y otro anterior porque no teníamos los suficientes recursos para tomar como lo deberíamos haber hecho. Entonces, estos problemas se van a solucionar en la medida que entre personal nuevo.

SEÑOR LUIS MARGENAT. La segunda parte de la pregunta vinculada al tema generación, en la última pregunta dije por dónde íbamos a transitar. Apostamos a independizarnos, no tener mayores costos y eso va a influir positivamente para todos los uruguayos en el sentido de que podemos tener un precio diferente. Se apuesta mucho a la eólica, hoy seguramente son muy pocos los megavatios que tenemos conectados pero con los incrementos de los contratos que se están firmando y con la instalación de los equipamientos, hacia fines de 2014 y 2015 tendremos una producción eólica muy significativa. Además tiene costos más baratos que los que tenemos –no comparado con el agua– comparando cuando ponemos en marcha una térmica o cuando recibimos energía del exterior, –básicamente de Argentina, también hay una interconexión con Brasil y hay temas adicionales como una nueva generadora de ciclo combinado que nos va a dar alternativas con el gas natural–.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra la señora Edila Paraduja.

SEÑORA NANCY PARADUJA. Gracias, señor Presidente. Buenas tardes.

En cuanto a la idea de que es una nueva herramienta tecnológica decir que todos estamos de acuerdo en el avance. Mi consulta es lo que el usuario nos preguntaría. Dijo al comienzo que los reclamos se canalizarían por sms o sea por celular, me preocupa porque, como bien sabemos, nuestra población mayor no maneja un celular, para nosotros puede ser muy usual pero para ellos no. Me gustaría saber si para esa población continuarán los reclamos en la vía que se venían haciendo. Digo esto porque a veces se ajusta estrictamente a un nuevo proyecto tecnológico y no permite que se haga de otra forma y luego eso repercute en la población.

Otra consulta es, en el caso de –tenemos conocimiento que algunas se han ajustado– el usuario no tenga la posibilidad de efectuar el pago porque no está dentro de

los parámetros de los gastos mensuales de su casa, ¿hay alguna suerte de que antes de pagar hagan primero el trámite?

SEÑOR LUIS MARGENAT. La filosofía que llevamos adelante es ampliar canales de comunicación y no restringirlos. O sea, los canales actuales existen, nadie los va a modificar, normalmente cuando un cliente tiene una interrupción de servicio, disca el 0800-1930 y avisa. De repente sucede con una situación de alerta roja y son 100 mil clientes que están haciendo eso. Bueno, a esos clientes les vamos a dar la oportunidad, cuando lo podamos instalar, de registrar el reclamo por vía sms. Es un adicional, porque el canal de hacerlo a través de la página web, de Telegestiones, lo mantenemos, no vamos a cerrar ningún canal de comunicación. Eso aclara la primera pregunta.

La segunda pregunta para nosotros es así. Queremos cobrarles a los clientes lo que es justo y corresponde. El cliente tiene una herramienta en la mano que vale mucho, sabe cuánto lee su medidor. Entonces, si un cliente –en la situación que estamos hablando, en la situación de conversión donde tuvimos una estimación adicional o en la situación regular donde estimamos el 8, 9% de los clientes– entiende que esa factura no es adecuada, tiene que revisar contra su medidor o concurrir a la oficina comercial con la lectura y vamos a proceder a un ajuste de la factura, una refacturación inmediata y cobrar lo que efectivamente corresponde. Si por el contrario, el cliente dice: no puedo tener este consumo, lo verifica en el medidor y está bien, y si su dinero no es suficiente para pagar esa factura, tenemos la chance de conversar con el cliente y negociar el pago de la factura dándole facilidades.

Lo importante es que dentro de la filosofía y de la política comercial que tenemos establecida y claramente difundida, no existe: “pague y después proteste”. Cada vez que el cliente reclama interrumpe el proceso de pago por lo tanto no le vamos a cobrar hasta que no ajustemos el reclamo que el cliente hace. Es lo que tratamos pero ¿qué puede pasar? Que el cliente pagó y después reclamó o que tiene un débito bancario. Esos casos son muy simples. O sea, si el cliente tiene débito bancario, por un lado corrió una estimación y tiene un exceso porque el estimador le dio un poquito más de lo que efectivamente está consumiendo, perfectamente le podemos hacer una devolución del dinero cobrado en demasía. La política no es, pague y después reclame sino que si tiene un reclamo hágalo e interrumpimos el proceso de pago y si hay que devolverle, se le devuelve y si quiere negociar el pago de una factura, también estamos abiertos.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra la señora Edila Berta Fernández.

SEÑORA BERTA FERNÁNDEZ. Gracias, señor Presidente.

Quiero agradecer la disposición que tienen para responder a nuestras preguntas teniendo en cuenta que hemos sido citados por un tema particular, a eso apuntaba lo que manifesté. Pero teniendo en cuenta que usted manifiesta esa voluntad de responder a todas las preguntas y sin querer abusar del tiempo que disponen nuestros compañeros, quería decir que tengo para ingresar un asunto entrado sobre una problemática que se da –igual lo dejamos como un adelanto porque repito, no quiero abusar de vuestro tiempo ni el de los compañeros– una situación repetida, muy soportada y diría que insostenible, que se da en la localidad de San Javier en donde ya no hay oficina comercial y realmente eso ha preocupado y entristecido en cierta forma a la población. Incluso este

año San Javier está cumpliendo 100 años y uno quiere que tenga cada vez más cosas, más oficinas públicas y más servicios para los pobladores y en eso hemos visto un retroceso.

El planteo no es concretamente el tema de la oficina comercial sino la problemática que, repito, la han soportado con mucha paciencia pero que ya se hace insostenible y es la frecuencia de los cortes de energía eléctrica y lo prolongado de los mismos.

Antes en Fray Bentos, cuando había mucha tormenta o un poco de viento, se cortaba la luz muy seguido y se recuperaba sin mayor demora.

En San Javier aunque no hay una fuerte tormenta suele cortarse la luz por 2, 3, 4, 5 horas cada corte. Se repara el mismo y a veces no dura más de un par de horas o un rato, se vuelve a corta y la gente que viene a atender ese servicio lo hace desde Young, y a veces están por el camino o llegando a Young cuando se tienen que volver. Es muy preocupante porque se han quemado equipos eléctricos y se ha perdido mercadería.

No sé si lo quiere responder ahora o prefiere que haga el planteo con un asunto entrado y vaya desde esta Junta.

Esa era mi preocupación porque si a la gente le vamos a decir: “no hablé de los cortes pero tenemos un sistema nuevo que funciona a las maravillas electrónicamente para atender al público” y no se soluciona lo otro que es más directo y concreto. Muchas gracias. (mg)/

SEÑOR LUIS MARGENAT. Dos problemas que tenemos ahí con ese tema y un comentario. No tendría por qué ser así pero justo Río Negro es un departamento que lo tenemos dividido en dos: una parte la atendemos en lo que es la zona oeste y otra parte en la zona norte. Álvaro no puede contestar sobre San Javier –salvo que conozca algo– porque está atado a Young, y Young está en la parte de Paysandú en la zona norte, y es otro sub-Gerente de zona que puede contestar sobre algún aspecto puntual referido a la atención comercial ahí.

El tema de los cortes de energía eléctrica corresponde su reposición o su tratamiento a la Gerencia de Área de Distribución, me lo llevo como un planteo.

Quizás para este tipo de temas sea mucho más válido el planteo informal. Porque hay un tema que es el siguiente: la Dirección de la empresa cuando se hace un planteo de Ediles no tiene obligación de respuesta. Generalmente damos respuesta, pero no hay obligación y como no la hay, la Secretaría archiva las actuaciones.

Entonces en este caso, estoy a las órdenes, con mi *mail* o el de la zona o el del Jefe de Oficina. De repente podemos dar una respuesta por el lado lateral, atendiendo sus inquietudes, que nos gusta responder; pero después hay una concepción dentro de la Dirección de la empresa y de la Secretaría General: no se contestan todos los temas presentados por las juntas departamentales porque eso está avalado reglamentariamente.

De todas maneras me llevo las dos preocupaciones.

SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra la señora Edila Paraduja.

SEÑORA NANCY PARADUJA. Gracias señor Presidente.

Quiero aclararles –ya que tienen la gentileza de explicarnos todo– que hice la consulta anterior porque pensé en el modelo que Bomberos tiene ahora, donde la

herramienta tecnológica no permite el trámite de otra forma. Por eso quise hacer la pregunta doméstica sobre eso.

Por lo demás, agradecerles el obsequio que nos han hecho para escribir bastante.

Muchas gracias.

SEÑOR PRESIDENTE. Si nadie más va a hacer otra consulta, simplemente resta agradecerles la deferencia de haber llegado a esta Junta Departamental a compartir este tiempo con nosotros para informarnos sobre esto. En lo personal ha sido muy instructivo.

Reitero el agradecimiento y la disposición de esta Junta Departamental en lo que sea que ustedes estimen pertinente que podamos colaborar con ustedes, siempre estará el respaldo.

SEÑOR LUIS MARGENAT. Para nosotros forma parte de lo que es nuestro estilo, poder llegar a estos ámbitos y comunicarnos, de alguna forma tener una actuación con ustedes. Pudimos contestar, no todas, pero casi todas las preguntas que nos habían planteado.

En otras juntas departamentales se nos dijo: “sería bueno tener estas reuniones dos veces al año” porque de repente se produce un problema, entonces en vez de venir a presentar un sistema, venimos a hablar de los problemas en términos generales como hablamos hoy, aunque veníamos con una idea.

Particularmente en lo que me es personal solamente decirles que me siento muy a gusto de estar acá. Mi familia fue una de las fundadoras de la Villa Independencia, hace no sé cuánto... pero el mismo apellido que tengo; por lo tanto para mí siempre es de mucho agrado estar en Fray Bentos y particularmente en este departamento.

Reitero que estoy a las órdenes; les dejo la tarjeta para consultas que me quieran realizar.

Muchas gracias.

SEÑOR PRESIDENTE. No habiendo más asuntos que tratar se levanta la sesión.

(Se procede siendo la hora 19:29’).

ooo---o0o---ooo



**Rosanna Ojeda**  
Secretaria Interina



**Fernando Quintana**  
Presidente