

¿Cómo marcha el pago online de la electricidad y el gas en Cuba?

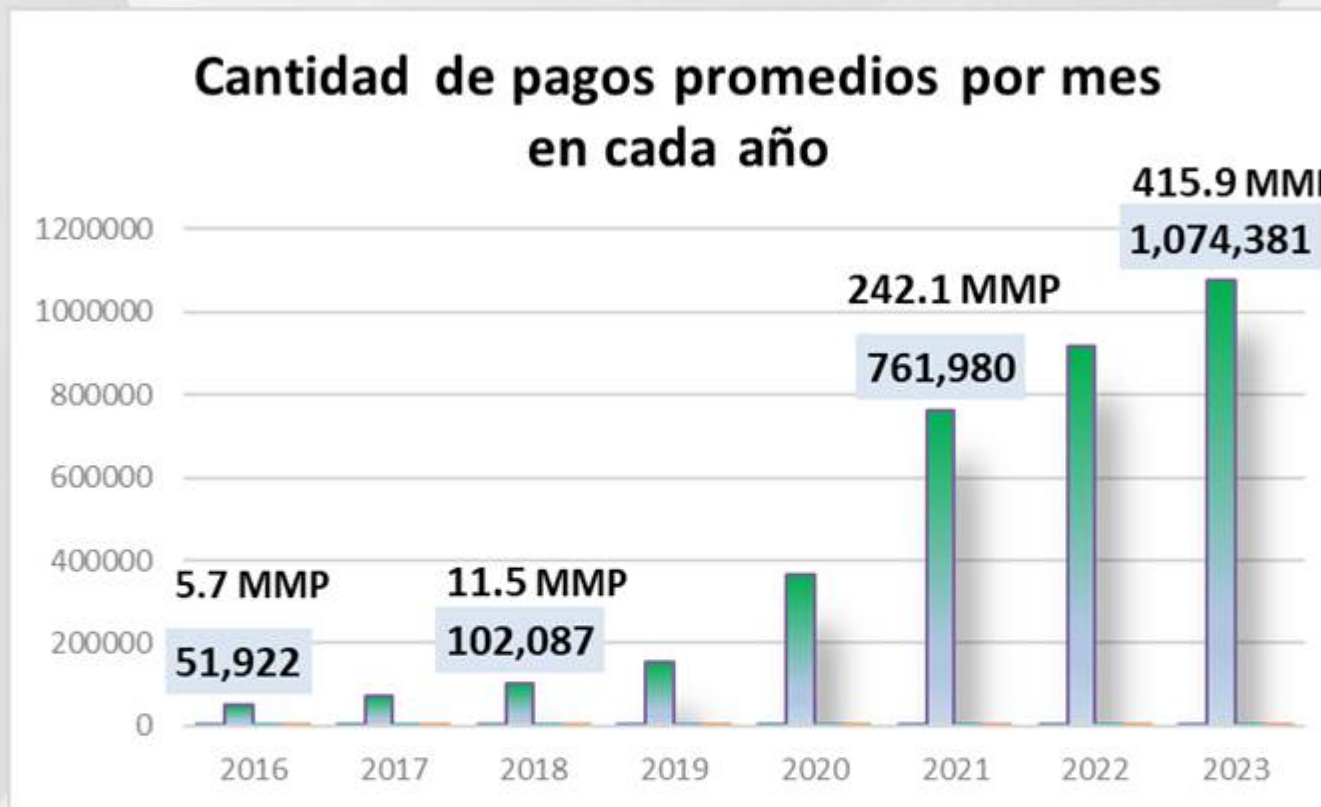
Fecha: 25/08/2023 **Autor:** Cubadebate



Directivos de la Unión Eléctrica (UNE) y la Empresa de Gas Licuado participaron este jueves en la Mesa Redonda para comentar sobre el proceso de bancarización en el sector. Carlos Misael Rodríguez Márquez, director comercial de la Unión Eléctrica comentó que los primeros pasos para el pago electrónico de la electricidad fueron en 1998 con la incorporación de las empresas estatales. “Presentando la factura en un disco directo al banco. En el 2007, a partir del proceso de bancarización de personas naturales, se crean nuevas condiciones para desarrollar el cobro del servicio eléctrico en el sector residencial mediante el comercio electrónico. Comienza el pago del servicio eléctrico mediante la telebanca, el cajero

automático y la Banca Remota”.

Recaudación por Comercio Electrónico



Sin embargo no fue hasta el año 2016, con la incorporación del cobro mediante las pasarelas Transfermovil y Enzona, que se “revolucionó el comercio electrónico. Con estas facilidades ya no hay que esperar a que te llegue la factura, alrededor del día cuatro usted puede consultar electrónicamente y sabrá el importe correspondiente. Esto puede hacerse a través de 188 88 o el correo electrónico”. El especialista informó que se labora de conjunto con Etecsa para agregar esta función de pago a la bolsa mi transfer para aquellas personas que no cuenten con tarjetas magnéticas. “En el 2016 solo pagaron como promedio más de 51 mil clientes; en el presente, esta cifra asciende a más de un millón de clientes, recaudándose más de 415 mil millones de pesos. Aunque aún no estamos satisfechos, estos números nos demuestran que vamos por buen camino”. Rodríguez Márquez sostuvo que entre las provincias que más avanzan en los pagos online se encuentran La Habana, Las Tunas y el Municipio Especial Isla de la Juventud. Añadió que como mismo el cobro por vías electrónicas

comenzó con el sector estatal en el 98, desde el 2012 la UNE comenzó a instalar metros inteligentes para lograr la telemedición. “Dicho proyecto aunque no ha podido avanzar lo planificado por las mismas limitación que estamos enfrentando, podemos decir que por esta vía se factura el 100% de los consumidores del sector estatal (+2700), los cuales representan el 70% de la energía que consume este sector, además facturamos 2031 clientes que no están en este rango de consumo pero que tiene un consumo importante, resumiendo cobran por esta vía más de 800 millones de pesos mensuales”. Adelantó que se trabaja en un proyecto de fabricación de un metro inteligente cubano, para el sector residencial, con la cooperación de la Universidad Central de Las Villas y los compañeros de GELEC. “Este equipo nos permitirá, la lectura a distancia, saber el consumo a tiempo real de la vivienda, la eliminación de los errores de lectura, entre otras bondades. Estamos hablando que los primeros prototipos de este equipo pudieran estar realizando las pruebas a mediados del año 2024”.

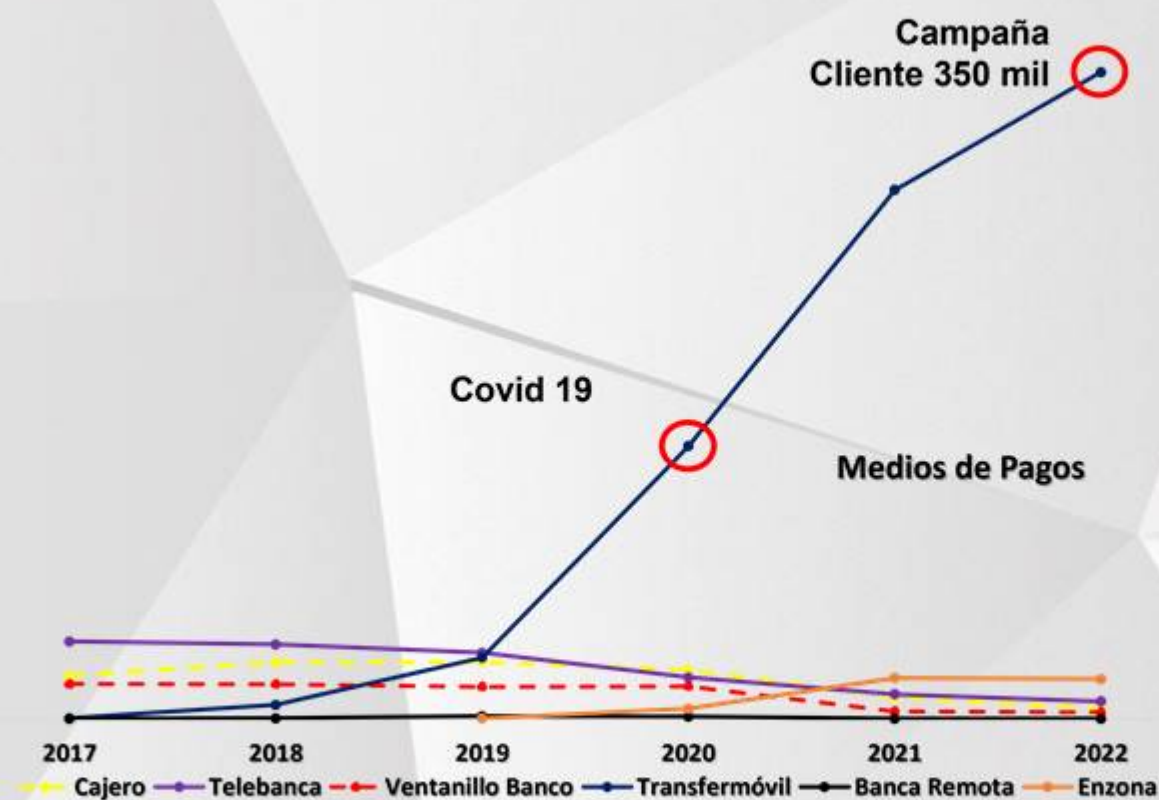
CARACTERIZACIÓN COMERCIAL (Julio 2023)



Por su parte, el ingeniero Mario Castillo Salas, director general de la Empresa Eléctrica de La Habana reconoció

que por las condiciones de infraestructura que posee la ciudad los resultados deberían ser superiores. “Fuimos pioneros en el trabajo con el sector estatal, en el cual hemos consolidado ya nuestro trabajo y en la actualidad nos concentramos en el sector residencial”. Señaló que en el 2017, menos del 5 % de los clientes usaban esta alternativa de pago y eso se ha multiplicado cinco veces en los últimos años. En el año 2022 más de 300 mil pagos se efectuaron por esta vía. “Hubo dos hitos en cuanto al pago electrónico. El primero de ellos relacionado con la Covid-19; entre tanto, el segundo impulso llegó tras lanzar la campaña 350 mil. En la actualidad estamos desplegando la campaña Cero Efectivo, el cual es solo un slogan, debemos aclarar. Lo primero que hicimos fue sensibilizar a la población de cuáles eran las bondades”.

DESARROLLO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO



Al comentar sobre las experiencias del pilotaje en los municipios Playa y Plaza dijo que los resultados han sido superiores a los planificados. “En ambos municipios han aumentado los pagos electrónicos en más de un 28 %. El 77% de la población del municipio Plaza de la Revolución ha efectuado su pago por estas vías”. El directivo

reconoció que no todas las personas están en condiciones para hacerlo. “Hemos estrechado nuestro trabajo con las direcciones municipales de trabajo y seguridad social y estamos desplegando un trabajo especial con las personas vulnerables para que pueda pagar el servicio. Felizmente nos hemos encontrado con muchas personas que ya pagaban mediante las pasarelas de pagos, mientras que otros han entendido que es una buena vía para hacerlo. Nunca será una opción cortarle la electricidad a una persona que no pueda pagar online”.

DESARROLLO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

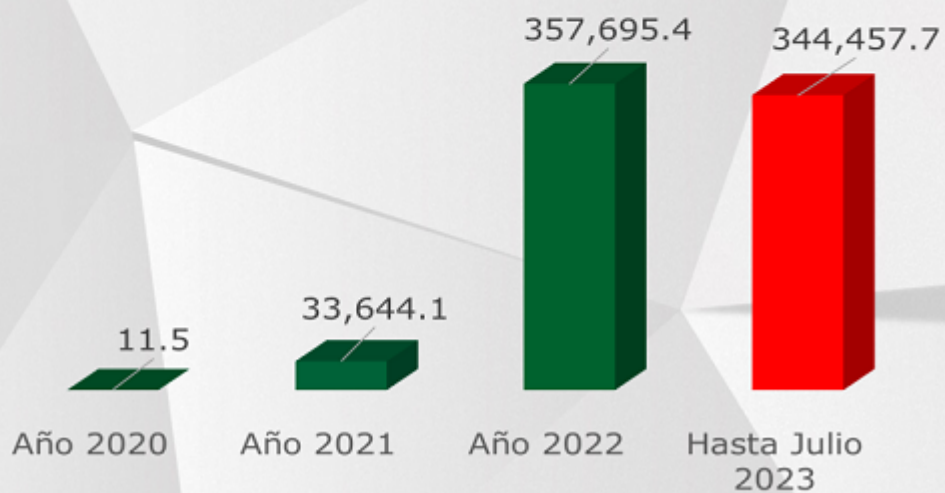
Tendencia Pagos por vías alternativas
Últimos 6 años



Gas licuado y gas manufacturado En un segundo momento de la Mesa Redonda, Iván Agustín Lora Alfredo, director adjunto de la Empresa de Gas Licuado, se refirió a los resultados alcanzados por la entidad con el uso de las pasarelas de pago electrónico para el cobro de los servicios que ofrecen a la población. Subrayó que las ventas de gas licuado a través de canales de pago electrónicos comenzaron en el último cuatrimestre del año 2020 y que las provincias pioneras fueron Camagüey, Cienfuegos y Guantánamo. “En agosto de 2021 todas las provincias del país implementaron el servicio de cobro electrónico por la venta de gas licuado a la población,

Montos alcanzados a razón del cobro electrónico

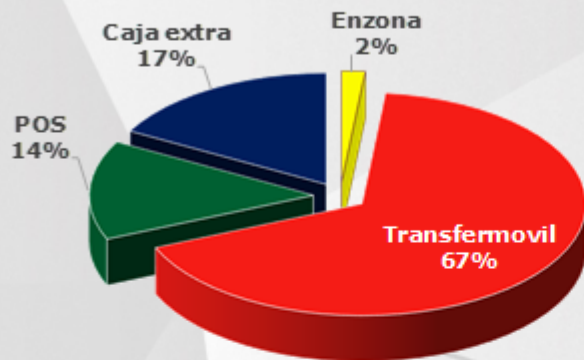
UM: MP



e 2023”. Refirió que
os y que en 2022 se
o de 2023 se habían

El directivo explicó

que en la actualidad los pagos electrónicos a la Empresa de Gas Licuado se realizan a través de Transfermóvil (67%), Caja Extra (17%), POS (14%) y Enzona (2%).



Enzona y Transfervóvil: disponible en todas las provincias del país.

POS: disponible en Villa Clara, Cienfuegos, Las Tunas, Santiago de Cuba y Guantánamo.

Caja extra: disponible en todas las provincias excepto La Habana, Artemisa y Mayabeque.



La

Empresa de Gas Licuado, dijo, ha desarrollado acciones como la capacitación del personal de los puntos de venta, casas comerciales y directivos, la creación e impresión de los códigos QR. Asimismo, se ha capacitado a los clientes, mediante boletines, intercambio directo al inicio de la jornada de trabajo, explicación en los telecentros provinciales, promocionales y una campaña de comunicación denominada El futuro nos guía. El director adjunto de la Empresa de Gas Licuado afirmó que se ha trabajado en la motivación de los trabajadores en función de indicadores de pago por resultados y distribución de utilidades por los pagos electrónicos alcanzados según las ventas realizadas. Entre los territorios con mejores resultados destacó a Cienfuegos, Ciego de Ávila, Santiago de Cuba y Camagüey, mientras con bajos resultados señaló a Pinar del Río, Isla de la Juventud, La Habana, Artemisa y Mayabeque.

Resultados al cierre del mes de julio



Mejores resultados: Cienfuegos, Ciego de Ávila, Santiago de Cuba y Camagüey
Con bajos resultados: Pinar del Río, Isla de la Juventud, Habana, Artemisa y Mayabeque



El directivo comentó

que entre las estrategias de trabajo diseñadas para incrementar los resultados sobresale el propósito de alcanzar el 80% de los ingresos por la venta de gas licuado a la población mediante los canales de pago electrónico en todas las provincias del país. Además, gestionar la compra y empleo de POS para los territorios que no brindan este servicio, de mayor aceptación por las personas que no disponen de celular y poseen tarjetas magnéticas. De igual forma, la empresa se propone incorporar el pago de los servicios mecánicos a la población mediante los canales de pago electrónico e implementar el servicio de tienda virtual en todas las provincias del país.

“Actualmente, las provincias de Matanzas, Villa Clara, Cienfuegos, Las Tunas, Holguín, Granma y Guantánamo brindan servicio de venta de gas licuado a la población mediante la opción de tienda virtual en la modalidad de recoger en día, hora y lugar acordado a tales efecto, y de entrega a domicilio”. Otro objetivo de la empresa, según el directivo, es ampliar los servicios de cobro electrónico a través de Enzona y la Caja Extra en La Habana, Mayabeque y Artemisa en el último trimestre del año. Por su parte, Nadiezhda González Durruthy, directora técnica de la Empresa de Gas Manufacturado, comentó que se insertaron en el pago electrónico en el año 2019, teniendo el mayor impulso a partir de 2020-2021 debido a la pandemia de COVID-19, utilizando Transfervóvil, la Banca Electrónica y la TeleBanca. Comentó que a partir de la implementación del pago electrónico, la empresa tuvo la necesidad de interactuar mucho más con los clientes pero existía la limitación de movimiento por la pandemia y no se podía acceder a las viviendas, que es el método de trabajo tradicional que han empleado. “Entonces se implementó el uso de las redes sociales, creando un grupo de atención a clientes en Telegram, a través del cual nos retroalimentamos en tiempo real sobre las dificultades que presentan los clientes a la hora de hacer el pago electrónico”. De acuerdo con la directiva, el intercambio a través de redes sociales les permitió conocer cuáles eran las mayores problemáticas y también que a los clientes de Gas Manufacturado les interesaba que se incluyera el servicio en la plataforma Enzona, lo cual comenzó en 2021. Subrayó que en 2023 la Empresa de Gas Manufacturado cuenta con un 55% de los ingresos por las vías electrónicas. “Todos los clientes del sector estatal hacen sus transacciones por las vías electrónicas y también reciben la factura por las vías electrónicas”. Es, según la directora técnica de la Empresa, el objetivo que se desea alcanzar con los clientes del sector residencial. Al finalizar su intervención, recordó que se ha habilitado un correo electrónico al que los clientes pueden solicitar su factura electrónica de gas manufacturado, enviando el nombre del contrato e

ID (gas.residencial@egm.cupet.cu).

URL: <https://www.minem.gob.cu/es/noticias/minem/como-marcha-el-pago-online-de-la-electricidad-y-el-gas-en-cuba>