

ACTIVIDADES DEL ÁREA DE RELACIONES CORPORATIVAS EMPRESARIALES - JULIO 2020

REUNIONES CON AUTORIDADES MUNICIPALES Y DIRIGENTES POLÍTICOS, PARA COORDINAR SOBRE LA REACTIVACIÓN DE LOS PROYECTOS.

1. REUNIÓN CON AUTORIDADES DE SANTA TERESA:

Viernes 3 de julio con la presencia de Reynaldo Vargas Contreras, Alcalde de Santa Teresa; Amancio Bocángel Canal, Gerente Municipal; William Bazán Kehuarucho, Responsable de estudios y proyectos. En presentación de Electro Sur Este Ing. Fredy Gonzales De la Vega Gerente General y el Jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos. Reunión que se llevó a cabo con la finalidad de definir el convenio que tenía la empresa con la Municipalidad de Santa Teresa.

2. REUNIÓN CON AUTORIDADES DE ZURITE:

Martes 7 de julio con la presencia de Amílcar Estrada Taboada, Gerente Municipal de Zurite y en representación de Electro Sur Este Ing. Fredy Gonzales De la Vega Gerente General y el Jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos.

Reunión donde se conversó respecto al presupuesto que se había establecido en el proyecto, el mismo que debido a la coyuntura ha perdido vigencia, por ello la municipalidad Distrital de Zurite debe enviar un informe para que Electro Sur Este priorice y focalice los trabajos más urgentes.

3. REUNIÓN CON AUTORIDADES PITUMARCA - PAMPACHIRI:

Martes 7 de julio con la presencia de Lino Huanca Larota, Presidente de la Comunidad de Pampachiri; Herbert Luna Fernández, Gerente Municipal Pitumarca; Fabian Castelo Puma, Fiscal de la Comunidad de Pampachiri y Elias Quispe Huanca presidente de la APV Nuevo Perú, en representación de Electro Sur Este el Ing. Fredy Gonzales De la Vega, Gerente General y el Jefe

de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos.

Reunión donde se aclaró que debido al estado de emergencia no se pudo iniciar con el proyecto previsto para enero, razón por la cual Electro Sur Este asumió el compromiso de iniciar la obra en un plazo máximo de un mes, donde solo se podrá hacer una inversión de hasta 8 UIT. La Municipalidad de Pitumarca se compromete con la mano de obra no calificada para dar inicio al proyecto.

4. REUNIÓN CON AUTORIDADES DE MEGANTONI:

Viernes 10 de julio con la presencia del Ing. Isaías Maque, representante de la división Eléctrica de Megantoni y en representación de Electro Sur Este el Ing. Fredy Gonzales De la Vega, Gerente General y el Jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos.

Reunión que consideró la posibilidad de realizar un proyecto en conjunto con la Municipalidad de Megantoni para reducir el costo elevado que genera el transporte en los proyectos, además requieren postes de concreto y fibra para continuar con la obra que se está ejecutando en beneficio de los pobladores de la localidad de Zepagua, petición que será evaluada por la empresa.

5. REUNIÓN CON AUTORIDADES DE APV LOS EUCALIPTOS SAN JERÓNIMO:

Viernes 10 de julio con la presencia de la Sra. Delia Chávez Aucapuma, Presidente APV Eucaliptos; Adolfo Ciprian Usca, Vicepresidente APV Eucaliptos y en representación de Electro Sur Este el Ing. Fredy Gonzales De la Vega, Gerente General y el Jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos. Reunión donde Electro Sur Este se comprometió con los procesos para la firma de contrato, el mismo que se tuvo que paralizar debido a la pandemia del Covid-19, para reiniciar las actividades

se requiere que la APV Los Eucaliptos tenga los cercos apropiados para la instalación de medidores.

6. REUNIÓN CON AUTORIDADES DE APV CHECTUYOC

Jueves 23 de julio con la presencia del Sr. Fredy Lazo Marangani, Presidente de la APV CHECTUYOC; y en representación de Electro Sur Este el Ing. Fredy Gonzales De la Vega, Gerente General y el Jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos.

Reunión donde se conversó sobre el proyecto de red primaria y secundaria pendiente de ejecución a cargo del Ing. Pedro Samalvides, el mismo que requiere de verificación por el Ingeniero Darío Alarcón Navarro Jefe de la División de servicios eléctricos – Vilcanota para comenzar el proyecto.

7. REUNIÓN CON EL SEÑOR CONGRESISTA DE LA REPÚBLICA ALEXANDER HIDALGO

Jueves 30 de julio con la presencia del Sr. Congresista Alexander Hidalgo Zamalloa y el Sr. Andrés Avelino Cáceres, Asesor externo; y en representación de Electro Sur Este el Ing. Fredy Gonzales De la Vega, Gerente General y el Jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales Lic. Luis Gallardo Montesinos. Reunión donde se coordinó el traslado de la Planta de Oxígeno desde el aeropuerto del Cusco, hasta la provincia de La Convención, brindando el soporte con la grúa para el traslado y el montaje de la Planta de Oxígeno.



INAUGURACIONES

- **DOMINGO 12 DE JULIO**

Inauguración del Hospital Modular - Hospital Regional.

Inauguración del Hospital Modular Temporal en terrenos del Hospital Regional del Cusco. Donde Electro Sur Este proporciono una nueva Subestación de Distribución para la habilitación de 100 camas para pacientes COVID. Con presencia del Señor Presidente de la Republica.



Presidente de la Republica Martin Vizcarra, inaugurando Hospital Modular en Cusco



Equipo de Electro Sur Este en la inauguración del Hospital Modular

- VIERNES 10 DE JULIO**

Inauguración de Alumbrado Público, Sector Tiopunku – Ollantaytambo.

Electro Sur Este SAA
Publicado por Elizabeth Florez (?) - 10 de julio a las 18:10

ELECTRO SUR ESTE... TE INFORMA

En una alianza estratégica entre Electro Sur Este y la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo se inauguró la instalación del alumbrado público con tecnología LED de última generación en el sector de Tiopunku - Ollantaytambo.

Con el objetivo de garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio de energía eléctrica, se entregó esta obra tan esperada en beneficio de la población para mejorar sus condiciones de vida y seguridad.

ELECTRO SUR ESTE... ESTÁ CONTIGO




Rendimiento de tu publicación

9046 Personas alcanzadas

116 Reacciones, comentarios y veces que se ha compartido

86 Me gusta	77 En la publicación	9 En veces compartido
2 Me encanta	1 En la publicación	1 En veces compartido
4 Me divierte	3 En la publicación	1 En veces compartido
2 Me asombra	1 En la publicación	1 En veces compartido
12 Comentarios	12 En la publicación	0 En el contenido compartido
10 Veces compartido	10 En la publicación	0 En el contenido compartido
463 Clics en publicaciones		
299 Visualizaciones de fotos	1 Clics en el enlace	163 Otros clics



ELECTRO SUR ESTE INFORMA

Inauguración de obra de Alumbrado Público en el Sector Tiopunku – Ollantaytambo.

- **MIÉRCOLES 15 DE JULIO**

Inauguración de Obra: MEJORAMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PISAC - CALCA



PUBLICACIONES PERIODÍSTICAS

1. **Viernes 03 de julio**

Entrevistas del Gerente General con medios de comunicación de Quillabamba. (Vía telefónica). Con los periodistas:

- ROBERTO CHALLCO CUSIHUALLPA
- EBERT SOLIS ALAGON
- KARINA GARCIA CASHIRI
- JAIME VALLE ACUÑA
- SMITH BEJAR ARDILES

2. **Miércoles 08 de julio**

Entrevista del Gerente General con el periodista Enrique Castelo para TEVESUR, explicando la aplicación de los decretos de urgencia.

3. **Miércoles 08 de julio**

Entrevista del Gerente General con Salome Meza canal 31.

4. **Miércoles 08 de julio**

Entrevista del Gerente General con Carmen Soria canal 31.

5. **Lunes 13 de julio**

Publicación periodística en el Semanario Qosqo Times.

6. **Lunes 27 de julio**

Publicación de informe periodístico en la segunda edición de la Revista del FONAFE – Innovación en Tiempos de COVID. (Se adjunta revista).

SEMANARIO REGIONAL: Cusco, 13 de Julio del 2020 / Año 6 N° 276 S/ 1.00

Qosqo Times

www.qosqotimes.pe
#YoMeQuedoEnCasa

LOS FAVORITOS

- Conozca las autoridades que se encuentran en la mira de ser revocadas
- Representantes de diferentes frentes de defensa de nuestra región, manifiestan que población desapruueba a muchos alcaldes por el mal desempeño de sus gestiones
- Asimismo esperan que la ONPE reactive la venta de los temibles Kits de revocatoria para iniciar la recolección de firmas

“LOS RECLAMOS POR SERVICIO DE LUZ SON RESUELTOS EN UN 95%”

En entrevista exclusiva Gerente General de Electro Sur Este, Ing. Fredy Gonzales responde ante cuestionamientos por facturaciones “altas”

LOAYZA JUEGA CON LA VIDA DE SUS TRABAJADORES

Autoridad le dio más importancia a la organización de una feria virtual (EXPO CH'AMPA 2020) en lugar de proteger la salud de los servidores y usuarios de la municipalidad de San Sebastián

EMPRESARIOS DE MACHUPICCHU PIDEN URGENTE ATENCIÓN

- Enviaron documentos a entidades financieras y autoridades
- Cuestionan además a Inca Rail por falta de empatía con población

¡CUIDADO! SISTEMA HOSPITALARIO PODRÍA COLAPSAR EN UN MES

Culminado la cuarentena casos se incrementan peligrosamente según DIRESA

“LOS RECLAMOS POR SERVICIO DE LUZ SON RESUELTOS EN UN 95%”

Señala el Gerente General de Electro Sur Este, Ing. Fredy Gonzales De la Vega

Fredy Gonzales De la Vega, Gerente General de Electro Sur Este concibió una entrevista en exclusiva al semanario Osoquino desde las plataformas virtuales. Resolviendo de esta manera las interrogantes de miles de clientes que aseguran son víctimas de posibles incrementos en sus facturas de energía eléctrica, los clientes afirman que los montos que aparecen en sus recibos no reflejan el consumo que habrían hecho durante la cuarentena y diariamente llegan a las oficinas de la empresa para interponer reclamos. La empresa prestadora de servicios de energía eléctrica en las regiones de Cusco, Apurímac y Madre de Dios tiene a esta situación señalada de vivos dentro las facilidades necesarias, resolviendo y atendiendo los reclamos de los clientes en un 95%, aseguran que las medidas tomadas fueron en cumplimiento de las disposiciones del gobierno, pero en ningún momento se realizó un alza a la tarifa. A continuación, las declaraciones del Gerente General de Electro Sur Este.



¿Habría alguna confusión en ese aspecto por parte de los usuarios?

En cierto grupo hay una confusión, porque hay que ver cuantos meses de deuda tengo. Por ejemplo, si yo pagaba 80 soles y en cuatro meses es 320 soles, entonces estaría dentro del promedio o del margen de los que acostumbra pagar, claro lógicamente es que en algunos casos lógicamente es que en algunos casos hemos consumido más, tenemos a todos nuestros hijos (utilizando la energía eléctrica) o la pareja que realizaba trabajos en oficina hoy desde su casa lo hace remotamente. Normalmente antes en el trabajo de repente no tenía una computadora por decir unas diez horas o doce horas trabajando, pero hoy tenemos de familia que están miembros más de la familia que están en actividad (en sus domicilios).

¿Cómo entender entonces los facturaciones “altas” de algunos negocios que crearon sus puestas por la cuarentena?

Se está haciendo la revisión. Por ejemplo en la parte del caso municipal tenemos oficinas, restaurantes, tiendas de comercio y otros, entonces se preguntaron que es lo que ha sucedido. Los medidores están en la parte interna (de los locales) y no se pudo hacer la lectura y pero de acuerdo al Decreto de Urgencia 035 se nos facultó a hacer el promedio (de los meses anteriores para la facturación), entonces

¿Entonces se está haciendo la verificación en el lugar?

Claro. Hacemos la lectura y sabemos que desde 15 de marzo hasta hoy día el establecimiento está cerrado, normalmente el consumo sería cero. Todo lo que hemos facturado de más se le hace la devolución al cliente y cuando este ha consumido más de lo real, entonces no tenemos nosotros dificultades en resolver el problema del cliente porque eso va a terminar en una transacción. Vamos a devolver ese exceso de consumo en las condiciones que quiere el cliente: si quiere, que se devuelva el dinero se le devuelve, si se lo considera como filitavios a cuenta para los meses que van a venir, igual se le considera. Lo que determino la empresa es cuando el consumo real es menor que el consumo promedio que está facturando, se los facturo con el consumo real y ahí tiene (el cliente) todo el saldo. En este caso la empresa hace la transacción o la negociación y resolvemos, eso no es un problema fiscalizado por el Osinergim, la empresa (Electro Sur Este) no puede cometer ningún abuso sobre el usuario.

Hay una medida excepcional que ha emitido Osinergim en el sentido

que no pueden cobrar el servicio mientras haya reclamo de por medio

Siempre se ha aplicado al usuario. Si el usuario reclama un monto, ese monto deja de ser cobrado hasta que se resuelva el reclamo, no se puede exigir al cliente y supeditar el pago. Nosotros realizamos la inspección, realizamos el trato directo con el cliente, si logramos una solución, ya podemos resolver, si no logramos una solución tenemos que emitir una resolución y eso tiene un periodo de 30 días para que la empresa en primera instancia pueda resolver y si el cliente no está de acuerdo con lo que se emitió, se eleva la queja al Osinergim y en última instancia la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) hace la revisión de todo el reclamo y emite un juicio, puede ser completamente favorable al usuario y dispone que la empresa refigure y repesece todo o, puede también confirmar lo que la empresa ha dispuesto.

¿Qué porcentaje de los reclamos se está resolviendo y cuantos podrían llegar a Osinergim?

Hay un 5% de reclamos que demandar.

¿El Gerente General de Electro Sur Este, Ing. Fredy Gonzales De la Vega, señaló que el Gobierno ha emitido diversos decretos. Señala por ejemplo que con el Decreto de Urgencia 074 se emitió el Bono de Electricidad y Otorga un subsidio de 160 soles para todos los suministros eléctricos y esta el Decreto de Urgencia 035 y 062 que genera las facilidades de pago a través de los fraccionamientos?

tenemos que ir a una instancia superior que demandan los usuarios, pero normalmente el 95% de está resolviendo mediante el trato directo y se hace la demostración al cliente. Se hace todas las explicaciones que, de por sí no es fácil, se hace las explicaciones en campo y se hace las verificaciones de que el medidor está correctamente registrado.

Ahora lo que hay que tener presente es que dentro de nuestro parque de medidores que tenemos, ya son medidores electrónicos, es un medidor que nosotros no podemos manipular o adelantarlo, tiene componentes electrónicos y tiene una clase de precisión muy alta. El nivel de precisión es de 0.5% y ese porcentaje de error, si pudiese existir, es nada, ya es un elemento de precisión. Lo único que hace el medidor es registrar un consumo y al registrar lo que tenemos que hacer es si se visito a tu domicilio es evaluar contigo si hay un consumo dentro de tu domicilio o no, los artefactos que usas que área usas con eso ya empezamos hacer toda la evaluación, entonces ahí se puede demostrar que existen un consumo que está dentro de lo que uno ha podido demandar.

¿Frente a vuestras explicaciones los usuarios se van convencidos y en qué porcentaje?

A veces llegamos a una disyuntiva de no resoluciones. Estimamos que, de todo el balance de nuestro reclamo, un 5% es el que podría acceder a la etapa de elevar (su reclamo) a Osinergim para que resuelva definitivamente; pero la mayor parte de los reclamos se está resolviendo mediante las inspecciones que estamos; además lo que hay que recalcar dentro del servicio público del estado y de electricidad es que nosotros estamos adecuadamente fiscalizados por el Osinergim, la empresa (Electro Sur Este) no puede cometer ningún abuso sobre el usuario.

Hay una medida excepcional que ha emitido Osinergim en el sentido

que no pueden cobrar el servicio mientras haya reclamo de por medio

Siempre se ha aplicado al usuario. Si el usuario reclama un monto, ese monto deja de ser cobrado hasta que se resuelva el reclamo, no se puede exigir al cliente y supeditar el pago. Nosotros realizamos la inspección, realizamos el trato directo con el cliente, si logramos una solución, ya podemos resolver, si no logramos una solución tenemos que emitir una resolución y eso tiene un periodo de 30 días para que la empresa en primera instancia pueda resolver y si el cliente no está de acuerdo con lo que se emitió, se eleva la queja al Osinergim y en última instancia la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) hace la revisión de todo el reclamo y emite un juicio, puede ser completamente favorable al usuario y dispone que la empresa refigure y repesece todo o, puede también confirmar lo que la empresa ha dispuesto.



“LA NUEVA NORMALIDAD... QUE VIVIMOS EN ELECTRO SUR ESTE”

El Directorio de Electro Sur Este liderado por el Ingeniero Franz Olazábal Ibañez y la Gerencia General conducida por el Ingeniero Fredy Gonzales de la Vega, convocaron a su equipo de funcionarios a una reunión de emergencia para enfrentar la “crisis” y estableceron las estrategias futuras revisando los procesos y estructuras de la empresa, con la finalidad de “adaptarse” a la nueva situación, que tenía un inicio, pero no se sabía cuánto iba a durar...se puso en marcha el Plan de Continuidad del Negocio y el Plan de Gestión de Crisis, sin embargo estos fueron desbordados por la realidad...el COVID 19, que desmoralizó las gráficas institucionales que aquejan a la sociedad peruana.

En ELECTRO SUR ESTE, a través de la Comunicación Interna, estamos creando los “hábitos que darán forma a una Cultura de Innovación”, la nueva “normalidad” nos ha empujado a diseñar un “Plan de Adaptación” a los nuevos escenarios de gestión con el propósito que se nos avocan.

En el “Plan de Gestión de Crisis y Comunicación de Crisis COVID 19”, las comunicaciones de contención fueron diseñadas en un principio, para informar sobre las disposiciones gubernamentales al respecto del servicio eléctrico (no cortes, lecturas, proyecciones y fraccionamientos) mensajes que fueron editados en “castellano y quechua” y propalados en radio y televisión, conferencias y ruedas de prensa virtuales, con líderes de opinión en todo el ámbito de operaciones (Cusco, Apurímac y Madre de Dios) y permanentemente diálogo vía teléfono del Gerente General, con medios de comunicación regionales.

Hemos adaptado e innovado nuestros sistemas de Atención al Cliente, se han implementado 45 “Centros de Orientación al Cliente” con personal especializado, que nos ha permitido “contener” la avalancha de reclamos de diversa índole de los “señores clientes”, quienes visitan nuestros “centros de orientación” y tienen una “silla para descansar y servir un espumante café eléctrico”.

“Facturación en época de Covid 19” mediante la tecnología de “Medición Inteligente” implementada para ambientes rurales, se efectivizó el proceso de lectura, consolidación de la información y facturación en 3 mil 850 suministros de la provincia de Canchis-Cusco.

“Grupos de Emergencia” se optimizó la atención de averías y reclamos mediante la plataforma informática del Centro de Monitoreo de atención de averías y reclamos. Reducción del número y tiempo de las interrupciones con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta ante interrupciones en los sistemas de transmisión y distribución, se actualizó equipos y redes comunicacionales con tecnología IP, para las operaciones remotas desde el Centro de Control en Cusco.

“Centro de Control de Respaldo” ante cualquier contingencia por indisponibilidad del Centro de Control Principal de Cusco ante contagios de COVID 19, se implementó el Centro de Control de Respaldo de respuesta inmediata en las oficinas de Laraja en Cusco.




El área administrativa implementó el “Modelo de Gestión Documental (MGD)” mediante firmas digitales y teletrabajo con softwares que permiten el acceso remoto

Las empresas hoy, después del COVID 19, tenemos un nuevo escenario en el que actuar: la “social media” y un nuevo perfil de consumidor al que atender. El nuevo consumidor es un “cliente social”, que espera actuar de una manera multicanal con las empresas que le proveen de productos y “servicios”, cuya relación con ellas empieza antes de la toma de decisión y continúa en el tiempo mucho más allá del momento de la compra. Ese consumidor tiene un rol mucho más activo, ahora es protagonista absoluto, decide que quiere, como lo quiere y cuando lo quiere. El nuevo consumidor se informa y los difunde a través de la red, formando parte de comunidades virtuales.

En ELECTRO SUR ESTE, hoy tenemos ese desafío, hemos empezado a trabajar en ello, hoy el “cliente” quiere y exige un trato “personalizado”. Hoy... el Gerente General de Electro Sur Este, deja su escritorio para atender personalmente a los señores clientes.

Publicación de informe periodístico en la segunda edición de la Revista del FONAFE – Innovación en Tiempos de COVID. (Se adjunta revista).

Edición 02 | Julio 2020

www.fonafe.gob.pe   

BOLETÍN



C O R P O R A C I Ó N
FONAFE

Pág. 9

Noticias Corporativas

Acciones innovadoras de las empresas públicas.

Pág. 43

Tecnología

Ciberdelitos: riesgos y prevención.

Pág. 45

Gestión Humana

Crisis - ¿Riesgo u Oportunidad?

INNOVACIÓN

REINVENCIÓN PARA AFRONTAR LA CRISIS





La nueva normalidad... que se vive en Electro Sur Este

SE CREARON LOS HÁBITOS QUE DARÁN FORMA A UNA CULTURA DE INNOVACIÓN.

Dada la pandemia ocasionada por el coronavirus, en Electro Sur Este se establecieron las estrategias futuras revisando los procesos y estructuras de la empresa, con la finalidad de adaptarse a esta nueva coyuntura.

La misma que tenía un inicio, pero no se sabía cuánto iba a durar. Por ello, se puso en marcha el Plan de Continuidad del Negocio y el Plan de Gestión de Crisis, sin embargo, estos fueron desbordados por la realidad del COVID-19.

Se crearon los hábitos que darán forma a una Cultura de Innovación, y la nueva normalidad los condujo a diseñar un "Plan de Adaptación" a los nuevos escenarios de gestión empresarial que se avecinan.

En el Plan de Gestión de Crisis y Comunicación de Crisis COVID-19, las comunicaciones de contención fueron diseñadas -en un principio- para informar sobre las disposiciones gubernamentales al respecto del servicio eléctrico (no cortes, lecturas promediadas y fraccionamientos), mensajes que fueron editados en castellano y quechua y propalados en radio y televisión, conferencias y ruedas de prensa virtuales, con líderes de opinión en todo el ámbito de operaciones (Cusco, Apurímac y Madre de Dios) y permanente diálogo vía teléfono del gerente general, con medios de comunicación regionales.

Se adaptaron e innovaron los sistemas de atención al cliente, se implementaron 45 Centros de Orientación al Cliente con personal especializado, que permitió contener la avalancha de reclamos de diversa índole de los usuarios.

Se realizó la facturación en época de COVID-19 mediante la tecnología de Medición Inteligente implementada para ambientes rurales. Asimismo, se

efectivizó el proceso de lectura, consolidación de la información y facturación en 3 mil 850 suministros de la provincia de Canchis-Cusco.

Respecto a los grupos de Emergencia, se optimizó la atención de averías y reclamos mediante la plataforma informática del Centro de Monitoreo de atención de averías y reclamos. Se redujo el número y tiempo de las interrupciones, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta ante las paralizaciones de los sistemas de transmisión y distribución, se actualizó equipos y redes comunicacionales con tecnología IP, para las operaciones remotas desde el Centro de Control en Cusco.

Se cuenta con el Centro de Control de Respaldo ante cualquier contingencia por indisponibilidad del Centro de Control Principal de Cusco ante contagios de COVID-19, se implementó el Centro de Control de Respaldo de respuesta inmediata en las oficinas de Larapa en Cusco.

El área administrativa implementó el "Modelo de Gestión Documental (MGD)", mediante firmas digitales y teletrabajo con softwares que permiten el acceso remoto desde sus hogares.

Las empresas hoy disponen de un nuevo escenario (social media) y un nuevo perfil de consumidor. El nuevo consumidor es un "cliente social", que espera actuar de una manera multicanal con las empresas que le proveen de productos y servicios, cuya relación con ellas empieza antes de la toma de decisión y continúa en el tiempo mucho más allá del momento de la compra.

Ese consumidor tiene un rol mucho más activo, ahora es protagonista absoluto, decide qué quiere, cómo lo quiere y cuándo lo quiere. El nuevo consumidor se informa, influye al resto, escucha recomendaciones, recomienda, opina e incluso genera contenidos y los difunde a través de la red, formando parte de comunidades virtuales.

Se está implementando el Reclamo Comercial Virtual. El cliente podrá presentar su reclamo de tipo comercial vía web; gestionar los recursos de reconsideración y apelación, solicitar la verificación del medidor y autorizar la notificación del proceso.

COMUNICACIÓN SOBRE EL BONO DE ELECTRICIDAD

Desde el 27 de julio en radio Universal, Radio Salkantay y Radio Metropolitana

Electro Sur Este informa a sus señores clientes, que ya fue aprobada por el Osinergmin la relación de clientes beneficiados con el “**BONO ELECTRICIDAD**” de 160 soles.

Son 450 mil usuarios los beneficiados en las regiones de: Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

Dicho **BONO** será aplicado a partir del mes de agosto

¡Para saber si eres beneficiario!

Ingresa a la página web de Electro Sur Este www.else.com.pe. Con tu número de suministro... haciendo click en el icono “**BONO ELECTRICIDAD**”

¡ELECTRO SUR ESTE, ESTÁ CONTIGO!