



## ADENDA AL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON LA EMPRESA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P.

### CONSIDERACIONES

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante “SSPD” o “Superservicios”) en ejercicio de su facultad legal, suscribió el 17 de diciembre de 2020 un programa de gestión acordado de largo plazo (en adelante el “Programa”) con la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P. con marca comercial AFINIA (en adelante “AFINIA”), con el objetivo de hacer un seguimiento especial a 8 objetivos fundamentales con los que se busca mejorar la prestación del servicio de energía eléctrica en la región caribe a cargo de dicha empresa dada la condición histórica de prestación del servicio de energía eléctrica por parte de Electricaribe S.A. E.S.P., como anterior prestador.

Dicho Programa se fundamentó en los siguientes ocho objetivos: i) Mejorar la continuidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización; ii) Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la demanda no atendida; iii) Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV; iv) Reducir las pérdidas de energía; v) Reducir el número de accidentes de origen eléctrico; vi) Mejorar las condiciones de atención al usuario; vii) Implementar la política de responsabilidad social empresarial; y, viii) Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BSN) y las Zonas de Dificil Gestión (ZDG).

El seguimiento al cumplimiento de los objetivos del Programa se realiza a través de 20 indicadores parciales y 23 indicadores de resultado que son evaluados de manera trimestral, semestral o anual, según lo previsto en la matriz de indicadores que hace parte del Programa. El seguimiento a dichos indicadores inició a partir del 1 de enero de 2021 y su cumplimiento ha sido reportado por parte de AFINIA en los informes trimestrales presentados de conformidad con lo previsto en el documento del Programa; así mismo, el resultado de la evaluación de cumplimiento por parte de la Superservicios ha sido publicado a través de la página web de la entidad.

Del mencionado documento vale la pena resaltar que, en los numerales 3 y 4, se establecieron las condiciones generales para el seguimiento de los indicadores, la posibilidad de realizar modificaciones y alcances a los indicadores previstos, tal como se indica a continuación:

#### “CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES

*3. De común acuerdo expreso y escrito entre las partes, se podrá hacer alcances y/o modificaciones a los indicadores que, con previa justificación y debidamente soportados sean afectados o que impacte en el cumplimiento de cualquier indicador por los cargos de inversiones aprobados por la CREG, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente Programa de Gestión Acordado.*



*4. Una vez la CREG apruebe la solicitud de cargos a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P (o cualquiera que sea la razón social que finalmente adopte), las partes en un término no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario deberán definir los proyectos a los que se le realizarán seguimiento en los indicadores de acuerdo a la matriz, así como los demás valores base que correspondan según la respectiva aprobación de cargos. Adicionalmente, en la misma fecha se definirán los valores base para los indicadores de referencia de calidad en el SDL y de pérdidas, En dicha fecha también se podrán realizar ajustes por mutuo acuerdo al programa de gestión debidamente justificados, con excepción de las metas acordadas a la firma del presente programa.”*

Teniendo en cuenta las características del mercado de la Región Caribe, se estableció un régimen tarifario especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Dicho régimen fue descrito en el artículo 318 de la Ley 1955 de 2019, el cual daba los lineamientos para que la CREG estableciera ese régimen transitorio especial. Para cumplir con dichos lineamientos, la CREG expidió la Resolución CREG 010 de 2020.

Sin embargo, el régimen transitorio especial mencionado en el párrafo anterior no previó incumplimientos por parte del Operador de Red que atendía el mercado de comercialización que hoy opera AFINIA. Con base en esto, AFINIA, mediante comunicación del 12 de agosto de 2021 con radicado SSPD No. 20215292193062, y dentro del plazo anteriormente previsto, presentó solicitud de ajustes al programa de gestión de largo plazo.

Adicionalmente, se indica que, desde el inicio de las operaciones el 1 de octubre de 2020, AFINIA ha realizado un esfuerzo para dar cumplimiento a todas las obligaciones no atendidas por el Operador anterior. Es así como se ha identificado que éste último no había gestionado oportuna y adecuadamente algunos aspectos normativos que acarrearían un riesgo en el cumplimiento regulatorio y en la prestación del servicio en el mercado de comercialización, hoy operado por AFINIA.

AFINIA indica que, conforme a los valores de referencia para duración y frecuencia para establecer la calidad media del servicio aprobadas en la solicitud de ingresos en los artículos 9, 10 y 11 de la Resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, es preciso realizar la modificación de los indicadores de resultado para el objetivo No. 1 *Continuidad del servicio en el SDL*, así:

1. Actualizar la hoja denominada “Calidad SDL”, que hace parte de la matriz de indicadores, la línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, con la siguiente senda: “Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8% año 2024: 8%, año 2025: 9%”, del indicador de Resultado 1a) *Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018.*

2. Actualizar en la hoja denominada “Calidad SDL”, que hace parte de la matriz de indicadores, la línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, excluyendo del indicador las interrupciones programadas, obteniendo un valor de referencia equivalente a 105,26



horas para las interrupciones no programadas con una senda de mejora, igual a la indicada a continuación: “Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 8%”, del indicador de Resultado 1b) *Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas*.

3. Actualizar la hoja denominada “Calidad SDL”, que hace parte de la matriz de indicadores, la línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, con la siguiente senda: “Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 9%”, del indicador de Resultado 2a) *Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018*.

4. Actualizar en la hoja denominada “Calidad SDL”, que hace parte de la matriz de indicadores, la línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, excluyendo del indicador las interrupciones programadas, obteniendo un valor de referencia equivalente a 93,41 horas para las interrupciones no programadas con una senda de mejora, igual a la indicada a continuación: “Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 8%”, del indicador de resultado 2b) *Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas*.

De igual manera, la Superservicios plantea en el Objetivo No. 2. Confiabilidad en el STR, indicador de resultado 2.1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR, siendo necesario modificar el criterio de evaluación, puesto que el objetivo del indicador es que la demanda atendida disminuya para lo cual el criterio de cumplimiento debe ser establecido en menor o igual cero.

Objetivo No. 5 *Riesgo Eléctrico*, en su indicador de resultado 5.1 *Disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador*, es necesario realizar la modificación a la fórmula para este indicador debido a que, con la fórmula existente, el porcentaje calculado no corresponde al porcentaje real. La modificación planteada en la fórmula propuesta permite en cambio medir la diferencia en cuanto a la senda establecida, siendo en todo caso el resultado correspondiente con el porcentaje que disminuye o aumenta el número de accidentes sucedidos durante el año t (atribuibles al operador), respecto a los accidentes meta establecido para el año de evaluación que a su vez será recalculado año a año con el porcentaje de reducción del 5% anual respecto a la base del año 2020.

Así mismo, para el Objetivo No. 6 *Atención al Usuario*, en su indicador de resultado 6.1. *Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.*, es preciso aclarar el indicador de tal manera que se haga seguimiento a las situaciones en las que efectivamente se presenta un Silencio Administrativo Positivo (SAP); es decir, aquellas solicitudes de investigación presentadas por usuarios en las que no se configura un SAP no serán tenidas en cuenta, acorde con el procedimiento que se desarrolla para estos actos administrativos por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.

Para el indicador 6.2 *Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición*, es necesario modificar el criterio de evaluación, con el fin de brindar mayor claridad sobre el cálculo y análisis del mismo.



Por último, para el Objetivo No. 8 *Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera*, en su indicador de resultado 8.3 *Reducción de la cartera*, es necesario modificar el criterio de evaluación, con el fin de brindar mayor claridad sobre el cálculo y análisis del mismo.

En atención a lo anterior, se realizaron mesas de trabajo los días 6 de junio y 14 junio de 2022 para modificar y adicionar el Programa entre las partes.

Resultado de lo anterior y, de común acuerdo expreso entre las Partes, se acuerdan las siguientes modificaciones al Programa de Gestión Acordado a Largo Plazo firmado el día 17 de diciembre de 2020, debidamente justificadas y soportados, sin impactar el cumplimiento de los objetivos.

## MODIFICACIONES

A efectos de realizar el seguimiento al Programa de Gestión de Largo Plazo suscrito de común acuerdo entre la Superservicios y AFINIA, se tendrán en cuenta las siguientes modificaciones:

### **A. El Objetivo Número 1 del Programa de Gestión se modificará en el siguiente sentido:**

#### **OBJETIVO 1 – Continuidad del servicio en el SDL**

##### **I. Indicador de resultado**

##### **1a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018.**

La línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, con la siguiente senda:

Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 9%.

##### **1b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.**

La línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, excluyendo del indicador las interrupciones programadas, obteniendo un valor de referencia equivalente a 105,26 horas para las interrupciones no programadas con una senda de mejora, igual a la indicada a continuación:

Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 8%.



**2a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018.**

La línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, con la siguiente senda:

Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 9%.

**2b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas.**

La línea base del valor SAIDI de referencia aprobado en la resolución CREG 025 de 2021, modificada por la Resolución CREG 079 de 2021, excluyendo del indicador las interrupciones programadas, obteniendo un valor de referencia equivalente a 93,41 horas para las interrupciones no programadas con una senda de mejora, igual a la indicada a continuación:

Año 2021: 8%, año 2022: 8%, año 2023: 8%, año 2024: 8%, año 2025: 8%.

**B. El Objetivo Número 2 del Programa de Gestión se modificará en el siguiente sentido:**

**OBJETIVO 2 – Confiabilidad en el STR**

**I. Indicador de resultado**

**2.1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.**

El criterio de evaluación de este indicador quedará así:

$1) \frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$	<p>1) La línea base es el año 2019 con un valor de 6677.75 MWh horas. Las metas anuales corresponden a la siguiente senda: Año 2021: 3%, año 2022: 5%, año 2023: 5%, año 2024: 5%, año 2025: 8%</p>	<p>1) menor o igual a 0%</p>
--	---	------------------------------

**C. El Objetivo Número 5 del Programa de Gestión se modificará en el siguiente sentido:**

**OBJETIVO 5. RIESGO ELECTRICO**

**I. Indicador de resultado:**

**5.1 Disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.**

La fórmula de la matriz de indicadores quedará así:



$$1) \frac{N^{\circ} AOEM_t - N^{\circ} AOEt}{N^{\circ} AOME_t} * 100$$

Donde:

No. AOEMt: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t

No. AOEt: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t

\* Línea base el año 2020 con la siguiente senda: año 2021 mantener el valor del año 2020, De 2022 a 2025 lograr la reducción del 5% anual con respecto a la base de 2020.

**A. El Objetivo Número 6 del Programa de Gestión se modificará en el siguiente sentido:**

## OBJETIVO 6. ATENCIÓN AL USUARIO

### I. Indicador de resultado:

#### 6.1 Reducir el número de fallos sancionatorios por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.

Se realizará seguimiento al número fallos proferidos por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio de la Superservicios, para el reconocimiento de efectos de silencio administrativo positivo (SAP). El objetivo es que AFINIA logre una reducción del 10% anual con respecto de la línea base correspondiente a 595 de sanciones en el año 2019; de esta forma se tendrá la siguiente senda anual: año 2021 - 535; año 2022 - 475; año 2023 - 415; año 2024 - 355; año 2025 – 295.

Es importante resaltar que la SSPD tendrá en cuenta sólo los fallos en firme con los cuales se determina el reconocimiento de efectos por SAP que se causen por la gestión de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. y en todo caso corresponde a las solicitudes recibidas a partir del primero de octubre del 2020.

Para efectos informativos, el prestador remitirá la información de las solicitudes por silencio administrativo positivo (SAP) presentadas por los usuarios, contabilizadas en el mismo periodo.

#### 6.2 Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición.

El criterio de evaluación de este indicador quedará así:

$2) \frac{100 * \left( \frac{RAP_{Rev\&Mod}_t}{RAP_{TOT}_t} \right) - \%RAP_M}{\%RAP_M} * 100$	<p>2) La línea base es 5897 RAP revocados y modificados en 2019. La meta corresponde a la siguiente senda indicador: Año 2021: 52%; Año 2022: 49%; Año 2023: 46%; Año 2024: 41%; Año 2025: 37%</p>	<p>1) Menor o igual a línea base del año t, según la senda acordada</p>
--	--	---



## OBJETIVO 8. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera, en su indicador de resultado.

### I. Indicador de resultado:

#### 8.3 Reducción de la cartera

El criterio de evaluación de este indicador quedará así:

<p>3) <math>\frac{\text{Cartera vencidad mayor a 60 días}}{\text{Total de la cartera}} * 100</math></p>	<p>3) Línea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: Año 2021: 0,5 pp (89,7%), año 2022: 0,5 pp (89,2%), año 2023: 0,6 pp (88,6%), año 2024: 0,8 pp (87,8%), año 2025: 1,1 pp (86,7%)</p>	<p>3) Menor o igual a línea base del año t, según la senda acordada</p>
---	---	---

Finalmente, se requiere indicar que, a partir de la fecha de firma de la presente modificación del programa de gestión acordado, el prestador adquiere la obligación de presentar informes trimestrales, semestrales y/o anuales de acuerdo con las metas de cada indicador, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la finalización del periodo evaluado en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento.

Esta modificación hará parte integral al Programa de Gestión a largo plazo suscrito entre las partes, y empezará a regir a partir de la presentación del primer informe de seguimiento trimestral del año 2022 que haga el prestador CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. En tal sentido, el prestador podrá remitir el alcance a dicho informe en caso de considerar necesario completar la información reportada conforme las modificaciones de la presente adenda.

Se firma la presente modificación el día 13 del mes de julio de 2022.

**NATASHA AVENDAÑO GARCÍA**  
Superintendente  
Superintendencia Servicios Públicos  
Domiciliarios

**JAVIER ALONSO LASTRA FUSCALDO**  
Representante Legal  
CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P.  
AFINIA