

ADENDA AL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON LA EMPRESA AIR-E 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 30 de septiembre de 2020 un programa de gestión acordado de largo plazo con la empresa Air-e S.A.S. E.S.P. (en adelante Air-e) (en adelante el Programa), 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 magnitud de la demanda no atendida y las indisponibilidades de los activos; iii) Mejorar la calidad de la potencia, en lo 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) Velar por la implementación y ejecución de la política de responsabilidad social empresarial; y, viii) Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

El seguimiento al cumplimiento de los objetivos del Programa se realiza a través de 27 indicadores parciales y 25 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 Air-e 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 Acordada. En el objetivo "Atención al usuario" se podrán realizar alcances y/o modificaciones al indicador parcial



2 "Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente", cuando el operador manifieste cambio de la estrategia comercial para la atención al usuario, previo acuerdo entre las partes. No se admitirá la eliminación del indicador sino su cambio por otro, según la estrategia de la compañía, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento del objetivo planteado.

4. Una vez la CREG apruebe la solicitud de cargos a CARIBESOL (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, y también se podrán realizar ajustes por mutuo acuerdo al programa de gestión, con excepción de las metas acordadas a la firma del presente programa."

Air-e mediante comunicación del 2 de agosto de 2021 con radicado SSPD No. 20215293717772, y dentro del plazo anteriormente previsto, presentó solicitud de ajustes al programa de gestión de largo plazo, teniendo en cuenta la expedición de la Resolución CREG 078 de 2021, que resolvió el recurso de reposición contra la Resolución CREG 024 del mismo año. Estas resoluciones aprueban los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por Air-e y, especialmente, los planes de inversiones y de pérdidas para la empresa. Así mismo, la empresa indica que ha podido identificar la necesidad de ajustar algunos de los indicadores teniendo en cuenta la experiencia específica y particular de la operación de la infraestructura desde que Air-e entró en operación a partir de octubre 1 de 2020.

Air-e, al operar la infraestructura, ha identificado aspectos que el operador anterior no había gestionado adecuadamente y que pondrían en riesgo el cumplimiento regulatorio y con ello la prestación continua, confiable y sostenible a mediano y largo plazo del servicio público de energía en el mercado atendido por Air-e. Estos elementos se refieren al vínculo cliente-transformador y el registro de las fronteras de distribución.

Con respecto al vínculo cliente-transformador, Air-e manifiesta en su comunicación radicado SSPD No. 20215293717772 que ante la falta de certeza de la calidad de la información en relación con dicho vínculo, procedió a contratar un censo de verificación de baja tensión, con el propósito de validar la infraestructura en lo relacionado con el vínculo cliente-transformador y la matrícula de los centros de transformación y transformadores. Las actividades incluidas en dicho cronograma tendrán como fecha final el segundo semestre de año 2025.

Air-e menciona en la misma comunicación que el anterior operador de los activos no se encontraba dando cumplimiento a los estándares y requisitos exigidos en lo relacionado con los sistemas de medición entre niveles de tensión y el registro de las fronteras de distribución, por lo que implementó un plan choque para adecuarlos a las exigencias necesarias para asegurar una debida y continua prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a mediano y largo plazo. Según lo informado por el



sino para la cantidad de registros regulatorios de 10 minutos que componen una semana. De otra parte, dado que las Interrupciones Transitorias (IT) son una variable que tenderá a aumentar debido a varias de las obras de inversión que acometerá el prestador, por ejemplo en reconectores para disminuir el tiempo medio de las interrupciones SAIDI, no se considera oportuno hacer un seguimiento a la reducción de dichas interrupciones puesto que sería una señal contraria a la señal de ejecutar inversiones; por lo anterior, dicho indicador se retira de la matriz de indicadores.

Respecto al objetivo número 5 de Riesgo Eléctrico del Programa de Gestión, Air-e realizó levantamiento en campo para actualizar la información que reposaba en la Base de Datos de Instalación (BDI), lo cual no resulta congruente con las cantidades de red monohilo reportadas en la BDI por el anterior operador de red, por consiguiente, se requieren actualizar las cantidades a ejecutar y a su vez, la fórmula del indicador de resultado 5.2. para realizar el seguimiento del indicador por kilómetros de red y no por proyecto.

De igual forma, el prestador consideró necesario ajustar el objetivo 6 de atención al usuario, en materia de indicadores de proceso y resultado.

En cuanto al indicador parcial 6.3 *Implementar una estrategia para aumentar la dispersión de recepción de PQR's entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar*, su resultado esperado respecto la mejora de la atención no presencial se encuentra contenido en el indicador de resultado 6.3 *Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales*, siendo innecesario hacer un seguimiento a la dispersión por lo que se elimina.

En lo concerniente a los indicadores de resultado, para el indicador 6.1. *Reducción del número de SAP en contra de la ESP recibidas por la SSPD*, es preciso aclarar el indicador de tal manera se haga seguimiento sobre 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 la Gestión en Territorio.

Para el caso del indicador 6.2. de *Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición*, y para el indicador 6.3., *Aumentar la cantidad de PQR no presenciales*, es necesario realizar una aclaración sobre la fórmula a aplicar de manera que se encuentre en el sentido del objetivo ya que se identificó un yerro en las mismas.

Para el indicador de resultado 8.2 de *Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados*, Air-e S.A.S. E.S.P. informa que es necesario enfocarse en el desarrollado de acciones pedagógicas frente a la comunidad, buscando la aceptación de la ejecución de los proyectos, así como la ejecución de la individualización de la medición en barrios subnormales. Estas acciones le implican un plazo adicional para ejecutar la infraestructura asociada al indicador, por lo cual se hace necesario hacer una redistribución de las metas anuales planteadas para este indicador.



En atención a lo anterior, se realizaron mesas de trabajo los días 30 de julio, 4, 5, 12, 13 y 24 de agosto, 1 y 3 de septiembre, 1 de octubre, 4, 5, 19 y 25 de noviembre de 2021 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 30 de septiembre 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 Air-e, 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. Indicadores parciales

1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.

A partir del plan de inversiones aprobado a Air-e y de las estadísticas de indicadores de calidad SAIDI y SAIFI, se seleccionará un listado de 33 circuitos proyectos para seguimiento, los cuales serán elegidos anualmente por la Superservicios de acuerdo con el Plan de Inversiones aprobado por la CREG al Operador. El criterio de selección de los 33 circuitos será el de aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios con mejora en la calidad o circuitos que alimenten usuarios con los peores indicadores de calidad individual. La meta del seguimiento es trimestral y se fijará conforme a lo definido en la matriz de indicadores.

Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, el prestador deberá entregar un documento que contenga el listado de proyectos, el cronograma con el detalle de las actividades a ejecutar durante cada trimestre, y los beneficios esperados en indicadores de calidad de cada circuito para el año siguiente a la culminación de las obras. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan Inversiones 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

Es importante mencionar que el listado de proyectos podrá actualizarse anualmente, teniendo en cuenta que la red es dinámica y, posteriormente, los circuitos que aporten más al SAIDI o SAIFI podrán cambiar.



Adicionalmente, el prestador deberá informar, por departamento, el monto global de las inversiones realizadas en la totalidad de los proyectos en el SDL para cada trimestre.

Para efecto del seguimiento se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Cumplimiento cronograma} = \left(\frac{VUC_{ejecutado_t}}{VUC_{programado_t}} \right) \times 100.$$

Donde:

VUC_ejecutado_t: valor de las unidades constructivas instaladas durante cada uno de los trimestres de evaluación y acumulado según la curva S, valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018. La UC instalada podrá ser reportada parcialmente, cuando aplique.

VUC_programado_t: valor de las unidades constructivas programadas a intervenir, durante cada uno de los trimestres de evaluación y valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018. La UC programada podrá ser reportada parcialmente.

1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

El prestador deberá entregar el 30 de noviembre de cada año un plan de mantenimiento del año calendario siguiente, desagregado por circuito y que contenga como mínimo: cronograma con el detalle de las actividades en cada trimestre y los beneficios esperados en indicadores de calidad para cada circuito para el año siguiente a la entrada en operación de Air-e S.A.S. E.S.P. Del anterior documento la SSPD realizará seguimiento al programa de mantenimientos, en donde trimestralmente hará un muestreo aleatorio para seleccionar las evidencias que el prestador deberá presentar. El listado de los mantenimientos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan Mantenimientos 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

A más tardar, el último día del trimestre en evaluación, Air-e remitirá la relación de circuitos que fueron intervenidos en el trimestre, y la SSPD enviará la muestra de circuitos sobre los que Air-e remitirá la evidencia. Lo anterior, acompañado del monto incurrido.

La fórmula de seguimiento de la matriz de indicadores será la siguiente:

$$\left(\frac{\text{Ejecucion Real}(i)}{\text{Ejecucion Programado}(i)} * \% \text{Pond. } i \right) \times 100$$

Donde las actividades de mantenimiento en el SDL corresponden a las de poda, balanceo, termografía y lavado, y su ponderación será definida por el prestador en

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

OBJETIVO 2 – Confiabilidad en el STR

I. Indicadores Parciales:

2.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión

La fórmula de la matriz de indicadores quedará así:

$$\text{Cumplimiento cronograma} = \left(\frac{VUC_ejecutado_t}{VUC_programado_t} \right) \times 100$$

Donde:

VUC_ejecutado_t: valor de las unidades constructivas instaladas durante cada uno de los trimestres de evaluación y acumulado según la curva S, valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018. La UC instalada podrá ser reportada parcialmente, cuando aplique.

VUC_programado: valor de las unidades constructivas programadas a intervenir, durante cada uno de los trimestres de evaluación y valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018. La UC programada podrá ser reportada parcialmente.

2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

El prestador deberá entregar el 30 de mayo y 30 de noviembre de cada año el plan semestral de mantenimiento, desagregado por activo que contenga como mínimo el cronograma con el detalle de las actividades a ejecutar durante cada trimestre, y los beneficios esperados en indicadores de calidad de cada proyecto para cada activo para el año siguiente a la culminación de las obras y los valores de los costos asociados.

A más tardar, el último día del trimestre en evaluación, Air-e remitirá la relación de activos que fueron intervenidos en el trimestre, y la SSPD enviará la muestra de elementos de red sobre los que Air-e remitirá la evidencia.

El listado de mantenimientos por activo deberá incluirse en la hoja denominada "Plan Mantenimientos 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

Para estos efectos se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Cumplimiento cronograma (\%)} = \frac{\text{Cant. Mtto Real}_t}{\text{Cant. Mtto Programado}_t} \times 100\%$$



Donde:

Cant. Mtto Real: Cantidad de Mantenimientos Realizados por activos del STR durante el Trimestre t , y acumulado según la curva S .

Cant. Mtto Programado: Cantidad de Mantenimientos Programados durante el Trimestre t , por activos en el STR registrados en el Módulo de Gestión de Consignaciones (MGC).

II. Indicador de Resultado

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

Para el seguimiento del indicador se usará la información del portal HEROPE administrado por XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P. para la indisponibilidad de activos del STR que representa y opera el Operador de Red.

2.2 Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR.

De acuerdo con lo reportado en el portal HEROPE administrado por XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P. en relación con la indisponibilidad de activos del STR que representa y opera el Operador de Red, se establece que la base el año 2019 corresponde a 2.017 h/año de interrupciones programadas y 2.473 h/año de interrupciones no programadas.

Igualmente, se adiciona los siguientes indicadores de resultado.

2.3 Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e.

2.3.a Ajuste a los Contratos de Conexión de Activos Representados de Terceros en el STR

Con el objetivo de lograr un uso razonable y eficiente de los tiempos de indisponibilidad de activos del STR, los cuales son representados por Air-e y que son propiedad de terceros, Air-e presentará una solicitud de ajuste a los contratos de conexión con el fin de que el Tercero representado por Air-e adelante un protocolo de coordinación para las intervenciones con la inclusión de las metas regulatorias MHIA por activo, y la adopción de las medidas tecnológicas, que permitan optimizar los tiempos de intervención en los activos del STR representados por Air-e.

En caso de no poder incluir estas cláusulas en los respectivos contratos de conexión por superar las máximas horas de indisponibilidad de Activos en el STR,





se citará a mesas de trabajo con los agentes del mercado, en las cuales se invitará a la SSPD, para la materialización de este mecanismo.

El seguimiento se hará tomando como referencia las actas de reunión y se hará trimestralmente hasta la fecha en la cual se ajusten los contratos, o a la fecha de finalización del programa de gestión, lo que primero ocurra. Se entiende cumplido con la entrega de la documentación que soporte la gestión con cada uno de los agentes que opera activos en el mercado de Air-e.

2.3.b Aplicación de Protocolo de Aprobación de Consignaciones en el STR

Air-e dará a conocer a los Terceros cuyos activos sean representados por él, un protocolo de consignaciones donde se evidencie la afectación que se materializó por superar las máximas horas de indisponibilidad de los activos o que presenta DNA no programada. Se presentará trimestralmente el seguimiento y aplicación del protocolo por parte de Air-e, junto con los resultados y acciones adelantados por los agentes involucrados.

Se entiende cumplido con la entrega de la documentación que soporte la gestión con cada uno de los agentes que opera activos en el mercado de Air-e y por cada consignación en la que se materializó por superar las máximas horas de indisponibilidad de los activos o que presenta DNA no programada.

C. El objetivo No. 3 – del Programa de Gestión se modificará en el siguiente sentido:

OBJETIVO 3 – Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2

I. Indicadores Parciales:

3.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.

La fórmula de la matriz de indicadores quedará así:

$$\text{Cumplimiento cronograma} = \left(\frac{VUC_ejecutado_t}{VUC_programado_t} \right) \times 100$$

Donde:

VUC_ejecutado: valor de las unidades constructivas instaladas durante cada uno de los trimestres de evaluación y acumulado según la curva S, valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018. La UC instalada podrá ser reportada parcialmente, cuando aplique.

VUC_programado: valor de las unidades constructivas programadas a intervenir, durante cada uno de los trimestres de evaluación y valoradas según el listado de



UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018. La UC programada podrá ser reportada parcialmente:

II. Indicadores de resultado

3.2. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios

De acuerdo con los parámetros eléctricos establecidos por la resolución CREG 024 de 2005, que son objeto de seguimiento y reporte por parte del operador de red ante los entes de regulación y control, se buscará que por parte de Air-e S.A.S E.S.P. se cumpla con los estándares de calidad de la potencia para las Desviaciones Estacionarias de Tensión (DET) bajo las siguientes consideraciones:

- i. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios, buscando que no se presenten desviaciones estacionarias de tensión (DET) a lo largo de su mercado de comercialización.
- ii. Verificar su cumplimiento a partir de la información certificada al SUI por el agente, y de considerarse necesario de la información reportada por el mismo ante la CREG.
- iii. Evaluar en el 100% de los equipos de calidad de la potencia operativos, esperando encontrar un nivel de cumplimiento de los indicadores enlistados de acuerdo con la senda de cumplimiento definida en la matriz de indicadores.
- iv. El período semanal se entiende cumplido cuando los periodos regulatorios de 10 minutos que componen una semana cumplan con el objetivo definido para cada año.
- v. Validar su cumplimiento sobre la siguiente senda: año 1: 25 % de los registros; año 2: 60 % de los registros; año 3: 70% de los registros; año 4: 80% de los registros; año 5: 90% de los registros.

De igual forma, se ajusta la fórmula de la matriz, la cual quedará así:

$$1 - \frac{\sum_{R=1}^{52.416} DET_{con_medicionR}}{\sum_{R=1}^{52.416} Registros_{con_medicionR}}$$

Donde:

R: Corresponde al número de registros en periodos de 10 minutos del universo de equipos tenidos en cuenta para el cálculo del indicador.

52.416: corresponde al número de registros de las 52 semanas del año definidas de acuerdo con el estándar ISO8601



DET con medición R: Registro que presentó Desviación Estacionaria de Tensión en el periodo evaluado.

Registros con medición R: Sumatoria del total de los registros de todos los equipos que hacen parte del universo del cálculo del indicador.

Así mismo, se elimina el indicador de resultado 3.2.b) del Programa de Gestión, denominado "Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias".

3.3. Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios (THDV)

De acuerdo con los parámetros eléctricos establecidos por la resolución CREG 024 de 2005, que son objeto de seguimiento y soporte por parte del operador de red ante los entes de regulación y control, se buscará vigilar que parte de Air-e S.A.S. E.S.P. se monitoree y controle la distorsión armónica generada dentro de los estándares regulatorios.

La revisión de dichos indicadores se efectuará con la información certificada al SUI por el agente, y de considerarse necesario de la información reportada por el mismo ante la CREG.

Dichos registros se evaluarán en el 100% de las subestaciones donde existan equipos de calidad de la potencia operativos, esperando encontrar un nivel de cumplimiento del indicador acorde con la senda definida en la matriz de indicadores. En la valoración del seguimiento se tendrá en cuenta para el cumplimiento de este indicador los avances gestionables por el OR.

El periodo semanal se entiende cumplido cuando los periodos regulatorios de 10 minutos que componen una semana cumplan con el objetivo definido para cada año.

La Senda de cumplimiento sobre el 100% de los que se tenga medición se hará con la siguiente senda: 1er año: 25 % de los registros, 2do año: 60 % de los registros, 3er año: 70% de los registros, 4to año: 80% de los registros, 5to año: 90% de los registros.

Se ajusta la fórmula de la matriz, la cual quedará así:

$$1 - \frac{\sum_{R=1}^{52.416} THDV_{con_medicionR}}{\sum_{R=1}^{52.416} Registros_{con_medicionR}}$$

Donde:

R: Corresponde al número de registros en periodos de 10 minutos del universo de equipos tenidos en cuenta para el cálculo del indicador.



52.416: corresponde al número de registros de las 52 semanas del año definidas de acuerdo con el estándar ISO8601.

THDV con medición R: Registros con Distorsión Armónica.

Registros con medición R: Sumatoria del total de los registros de todos los equipos que hacen parte del universo del cálculo del indicador.

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

OBJETIVO 5. RIESGO ELÉCTRICO

II. Indicadores de resultado

5.2 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

La fórmula de la matriz de indicadores quedará así:

$$\text{Cumplimiento cronograma} = \left(\frac{VUC_ejecutado_t}{VUC_programado_t} \right) \times 100$$

Donde:

VUC_ejecutado_t: valor de las unidades constructivas instaladas durante cada uno de los trimestres de evaluación y acumulado según la curva S, valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018.

VUC_programado: valor de las unidades constructivas programadas a intervenir, durante cada uno de los trimestres de evaluación y valoradas según el listado de UC del Capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018.

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

OBJETIVO 6. ATENCIÓN AL USUARIO

I. Indicadores parciales:

Se elimina el indicador parcial 6.3. del Programa de Gestión, denominado "Implementar una estrategia para disminuir la dispersión de recepción de PQR entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar".

Handwritten signature or initials.

II. Indicadores 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 del Territorio Delegada de la Superservicios para el reconocimiento de efectos de silencio administrativo positivo (SAP). El objetivo es que la empresa logre una reducción del 10% anual con respecto de la línea base, la cual será de forma progresiva, como se estableció en la hoja de Excel de la matriz "atención al cliente", lo que conlleva que la presentación del informe sea de manera anual.

Es importante resaltar que la SSPD tendrá en cuenta sólo los fallos con los cuales se determina el reconocimiento de efectos por SAP que se causen por la gestión de Air-e S.A.S. E.S.P. y en todo caso corresponde a las PQR recibidas a partir del primero de octubre del 2020. La línea base es el año 2019 y su valor se encuentra definido en la hoja "Atención al cliente" de la Matriz de Indicadores.

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.

Se aclara la matriz anexa al Programa de Gestión indicando que la referencia del indicador corresponde a los RAP *confirmados*, y la meta se define en el mismo sentido del indicador reemplazando la expresión "mayor o igual a 0%" por la expresión "menor o igual a 0%". En consecuencia, la meta quedará así:

FÓRMULA INDICADOR DE RESULTADO	REFERENCIA INDICADOR DE RESULTADO	META INDICADOR DE RESULTADO
2) $\frac{\%RAP_CONF_M - RAP_CONF_t / RAP_TOT_t}{\%RAP_CONF_M} * 100$	2) Metas calculadas con información de la SSPD tomando como línea base el año 2019 y buscando un aumento del 10% anual en los RAP <i>confirmados</i> correspondientes al nuevo operador	Menor o igual a 0%.

6.3 Aumentar la cantidad de PQR no presenciales

Se aclara la matriz anexa al Programa de Gestión indicando que la meta se define en el mismo sentido del indicador reemplazando la expresión "mayor a 0%" por la expresión "menor o igual a 0%". En consecuencia la meta quedará así:

FÓRMULA INDICADOR DE RESULTADO	REFERENCIA INDICADOR DE RESULTADO	META INDICADOR DE RESULTADO
3) $\frac{PQRnp_M_t - PQRnp_t}{PQRnp_M_t} * 100$	3) Registros de la empresa por canal de atención.	Menor o igual a 0%



F. El Objetivo Número 8 del Programa de Gestión se modificará en el siguiente sentido:

OBJETIVO 8. Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)

II. Indicador de Resultado:

8.2 Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.

Se modifica la Referencia del indicador del resultado 8.2 que hace alusión al SUI y OR, en el sentido que el Operador de Red puede demostrar el avance de las obras con la certificación expedida por la interventoría en relación con el porcentaje de los avances.

8.3 Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización

Se ajusta la senda de la Meta anual del indicador del resultado 8.3 de la siguiente manera:

3) Disminución según la siguiente senda sobre el valor de 2019: 5% el primer año (2021) y 8% para el segundo año, 11% para el tercer y cuarto año y 10% para el quinto año.

G. Se adiciona un Objetivo Número 9 al Programa de Gestión en el siguiente sentido:

OBJETIVO 9. Verificación del vínculo Cliente-Transformador y Fronteras de Distribución.

II. Indicador de Resultado:

9.1. Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador

Air-e S.A.S.E.S.P. llevará a cabo las actividades de verificación y validación del cliente – transformador, según el cronograma presentado por la empresa con actividades programadas por semestre para 5 años, y que se considera parte de la matriz de indicadores del presente Programa de Gestión.

La SSPD hará una verificación trimestral del avance y cumplimiento del cronograma, según la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{No. clientes vinculados}_t}{\text{No. de clientes meta}_t}$$

La meta trimestral deberá ser mayor o igual al 70% en el primer año, y al 80% a partir del segundo año.



9.2. Normalización de las fronteras de distribución

Air-e S.A.S. E.S.P. realizará las actividades necesarias para la regularización de las fronteras de distribución. La SSPD hará una verificación semestral del avance y cumplimiento del cronograma.

La empresa deberá cumplir con el presente indicador en un plazo de 3 años contados a partir de la iniciación del tercer trimestre del año 2021.

Para estos efectos se deberá aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{No. fronteras normalizadas}_s / \text{No. fronteras meta}_s$$

Donde:

- Las fronteras normalizadas corresponden a aquellas registradas y aceptadas ante el ASIC.
- Los valores corresponderán al acumulado en el semestre evaluado.

Durante el plazo dispuesto en este indicador, Air-e S.A.S. E.S.P. continuará reportando la información de las fronteras, en la forma en que viene haciéndolo a la fecha de suscripción del presente Programa de Gestión.

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 tercer informe de seguimiento trimestral año 2021 que haga el prestador Air-e S.A.S. E.S.P. Para los indicadores de resultado 2.3.a y 2.3.b adicionados mediante este documento, su seguimiento se hará a con posterioridad a la firma de esta modificación.

Se firma la presente modificación el día 15 del mes de febrero de 2022.

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Superintendente
Superintendencia Servicios Públicos
Domiciliarios

SOLEINE MOSQUERA VERDEL
Representante Legal (S)
AIR-E S.A.S. E.S.P.

