

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE CORTO PLAZO

CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P

Entre los suscritos a saber, por una parte, BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía No. 1018410262 de Bogotá, en su calidad de Superintendente Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio de la Superservicios y ANGELA MARIA SARMIENTO FORERO, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.708.370 de Bogotá D.C., en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Energía de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios) y, y por la otra, JORGE HERNAN MESA BOTERO, con cédula de ciudadanía No. 19.366.014 de Bogotá D.C., en su calidad de Representante Legal de la EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. (en adelante DISPAC) con NIT 818001629-4, y FRANCISCO STEFANO COLLAVINI ROSIN, identificado con cédula No. 79.385.543 de Bogotá D.C, en su calidad de representante legal del CONSORCIO ENERGÍA CONFIABLE (Gestor), hemos acordado celebrar el presente programa de gestión.

ANTECEDENTES

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios suscribió un Programa de Gestión con la empresa DISPAC el 21 de diciembre de 2017, dirigido principalmente a mejorar condiciones del prestador en temas asociados con la atención a los usuarios¹. Uno de los propósitos consistía en disminuir la inconformidad con el consumo medido y facturado por la empresa, para ello se propuso realizar una identificación de usuarios con desviaciones significativas para capacitarlos en uso racional de la energía, hacer una revisión del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU para definir los rangos de desviaciones significativas y aplicar los estándares legales y regulatorios para realizar la crítica y gestión de los casos de desviaciones significativas identificados; así mismo, se propuso identificar una muestra representativa de medidores por verificar, de acuerdo con el tipo de uso de cada usuario (Residencial, No Residencial) y programar las actividades de verificación.

Por otra parte, mediante memorando interno No. 20202200062443 del 24 de julio de 2020, con alcance al memorando interno mediante No. 20202200070573 del 01 de septiembre de 2020, la Dirección Técnica de Gestión de Energía (en adelante DTGE) recomendó a la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas (en adelante DIEG) la apertura de investigación en contra de DISPAC, por dos hechos: i) presunto incumplimiento al artículo 014 de la CREG 064 de 2020, por incrementar el número de usuarios estimados a raíz de la pandemia ocasionada por COVID-19, sin demostrar ante esta Superintendencia las gestiones adelantadas; y ii) presunto incumplimiento al Decreto 990 de 2002 por la no atención a requerimientos de manera adecuada. La DIEG ordenó la apertura de la investigación en contra de DISPAC, y formuló pliego de cargos mediante radicado No.

¹ Programa de gestión con DISPAC S.A. E.S.P. <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/empresa-distribuidora-del-pacifico-sa-esp>

20202400000266 del 16 de septiembre de 2020 el cual fue notificado mediante radicado No. 20202400918991 con 2 cargos de acuerdo con los hechos expuestos anteriormente.

Por último, la DTGE a través de sus facultades de inspección y vigilancia otorgadas mediante Decreto 1369 de 2020 ha evidenciado que DISPAC no ha logrado alcanzar el nivel de macro y micromedición al que se hace mención en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.”

Lo anterior fue identificado en los resultados de los ejercicios de vigilancia a la medición por parte de los prestadores de servicio de energía eléctrica y publicados en los Diagnósticos de medición individual al Sistema Interconectado Nacional – SIN para las vigencias 2019 y 2020². Según los análisis de la DTGE de esta Superintendencia, para el año 2019 la empresa DISPAC tenía el 11% de sus usuarios sin equipo de medida y al 5,7% de sus usuarios se les facturó con estimación³; a su vez, para el año 2020 la empresa no mejoró el promedio de usuarios sin medidor (11% de usuarios sin equipo de medida) y adicionalmente incrementó al 8,6% sus usuarios a los que se les realizó estimación en la lectura⁴.

En virtud de lo anterior, el 30 de agosto esta Superintendencia se reunió con la empresa DISPAC en instalaciones de la misma, donde acordaron la revisión y posterior ejecución de un Plan de Gestión Acordado de corto plazo, con el objetivo de atender los requerimientos en materia de medición individual y mejorar los indicadores de macro y micromedición en su mercado, así como disminuir los usuarios que son facturados con estimación por promedio y realizar gestión con los usuarios en temas asociados a los procesos de medición y facturación.

Por otro lado, mediante el Decreto 1369 de 2020, se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD), con el propósito de ampliar, fortalecer y afianzar las actividades de inspección, vigilancia y control de esta entidad, así como asumir y articular las nuevas actividades que desde su creación le ha asignado la Ley 142 de 1994, e incorporar los procesos que le permitan abordar la modernización de los sectores de energía, gas combustible, acueducto, alcantarillado y aseo.

² Diagnóstico de medición 2019:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/diagnostico_de_medicion_2019-2.pdf

³ La estimación en el consumo de estos usuarios hace referencia a la facturación por promedio, de aquellos usuarios que si tenían equipo de medida individual.

⁴ El aumento en el año 2020 se generó presuntamente por las situaciones de facturación por promedio por la pandemia COVID-19, comportamiento de la empresa que ya se encuentra bajo un proceso de investigación que adelanta la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas de la Superservicios.

Con el propósito de proteger a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, se crea la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en adelante (SDPUGT), con la función principal de elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme los criterios definidos por la Superintendencia.

Así las cosas, durante el 2021 se han realizado 15 actividades de participación ciudadana en 14 municipios del departamento del Chocó, en las cuales se ha podido identificar la inconformidad general de la comunidad, no solo frente al tema de la prestación del servicio sino también frente a la atención al usuario, los tiempos de respuesta y facturación.

Por otra parte, por medio de los trámites que ingresan a la Dirección Territorial Occidente se evidencia que DISPAC, no envía los expedientes de los recursos interpuestos ante la empresa, y cuando son remitidos a la entidad, en ocasiones no tienen la información completa o en concordancia con el proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, los días 30 y 31 de agosto de 2021 se realizó visita a la empresa donde se evidencian las falencias en cuanto a atención y protección al usuario y se acuerda Incluir compromisos asociados a estas quejas en el presente programa de gestión.

En concordancia con lo anterior, a partir del análisis de la DTGE, los motivantes de la SDPUGT y la información remitida por DISPAC a esta Superintendencia, entre los mismos se acordó definir las metas e indicadores que hacen parte del presente Programa de Gestión Acordado y la suscripción del mismo.

MARCO JURÍDICO

El artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Por su parte, el artículo 370 ibídem, dispone que al presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

A su vez, el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 dispone:

“El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365, a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: 2.1. Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. (...) 2.4 Prestación continua e ininterrumpida (...) 2.5. Prestación eficiente. (...)”

En línea con lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 142 de 1994, el presidente de la República ejercerá el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Igualmente, el párrafo del artículo 52 de la misma ley se señala que:

“Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)”

La misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta, y en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión cuando se amenace en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

De acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, así como el Decreto 1369 de 2020, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas donde se amenace la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento. Adicionalmente, mediante Resolución SSPD No. 20211000012995 del 29 de marzo de 2021 en sus artículos cuarto y sexto, la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios delegó en el Superintendente Delegado para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio y en los Directores Técnicos de Gestión de las Superintendencias Delegadas, la función de celebrar los acuerdos de programas de gestión con los prestadores de servicios públicos domiciliarios a los que hace referencia el numeral 79.11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, formalizando estos a través de la suscripción del acto correspondiente.

La suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la prestación del servicio.

El Consejo de Estado, a través de Sentencia de fecha 27 de marzo de 2003⁵, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

En este sentido, un Programa de Gestión Acordado entre las partes incorpora los compromisos, plazos e indicadores acordados entre el prestador y la Superservicios, y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de esta entidad.

DISPAC S.A. E.S.P., identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS, con ID 3226, es una persona jurídica prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica que lleva a cabo las actividades de distribución y comercialización de dicho servicio a usuarios ubicados en el departamento del Chocó, empresa que se encuentra sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superservicios.

NECESIDAD DEL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

El literal h) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997, que habla sobre la cobertura mínima requerida respecto a la macromedición y micromedición de usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3; señala que en caso de incumplimiento, la empresa prestadora del servicio público perderá el derecho a realizar el cobro del servicio facturado por la omisión o acción de poder medir razonablemente, tal como lo dispone el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con los análisis técnicos realizados por esta Superintendencia, la empresa DISPAC se encuentra por fuera de los márgenes mínimos requeridos por la regulación sobre macromedición y micromedición, según lo establecido por la Resolución CREG 108 de 1997 y la Ley 142 de 1994.

En virtud de lo anterior, la Superservicios, en cumplimiento de sus funciones y en aras de evidenciar el cumplimiento de los requisitos definidos en la regulación vigente, considera necesario la suscripción de un Programa de Gestión acordado según lo establecido en el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 como mecanismo de vigilancia y seguimiento, que propende por el cumplimiento de lo establecido en el literal h) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sobre la medición individual al usuario final.

Así mismo, considerando lo evidenciado en materia de atención al usuario por parte del prestador se requiere que éste tome medidas para cumplir con los estándares necesarios en su operación comercial. Al respecto, es importante mencionar que bajo el Decreto 1369 se crea la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (en adelante SDPUGT), con la cual la SSPD fortalece su esquema de supervisión

⁵ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala

técnica, especialmente frente a los presuntos incumplimientos en aspectos como el mencionado

Así mismo, valor la pena indicar que en cuanto hace referencia a las oficinas de peticiones, quejas y reclamos, esta Superintendencia mediante el concepto unificado SSPD-OJU-2010-15, indicó:

“(...) Por otra parte, en orden a garantizar los derechos de los usuarios, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben estar abiertas al público todos los días hábiles y las empresas fijarán en el contrato de condiciones uniformes todas las condiciones de funcionamiento de dichas oficinas.

En cuanto a su organización, aunque el régimen de servicios públicos no determina la estructura organizacional de las Oficinas de PQR'S, ni su ubicación dentro de la organización de las empresas, debe tenerse en cuenta que, dada la importancia de la labor desarrollada por las Oficinas de PQR'S, esas Oficinas deben ser del más alto nivel en la empresa, y las personas que las dirijan, así como las encargadas de resolver las peticiones, quejas y recursos deben ser profesionales capacitados con el fin de brindar buena atención y respuestas oportunas y de fondo.

En relación con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994, de la oficina de peticiones y recursos, el prestador debe contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.

Sobre este particular, el concepto 481 de 2021 de la Superservicios indica que, el legislador impuso a los prestadores de servicios públicos domiciliarios la obligación de contar con una oficina a través de la cual puedan recibir las solicitudes, inquietudes o reclamos que surjan de la prestación del servicio o de la ejecución del contrato de condiciones uniformes, otorgándoles, sin embargo, autonomía en la organización administrativa de estas dependencias, a través de las cuales se debe garantizar, en todo caso, la posibilidad de presentar peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios.

Ahora bien, para ejercer las funciones previamente mencionadas, la SDPUGT cuenta con las principales estadísticas de atención de la SSPD provenientes de los suscriptores/usuarios en los canales de atención dispuestos por la Entidad, y tomará como insumo la información reportada por los prestadores en el Sistema Único de Información (en adelante SUI) sujetos a la inspección, vigilancia y control por parte de la SSPD; así como la información relacionada con PQR's y las quejas reiteradas de los usuarios en el marco de las actividades de participación ciudadana.

OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen con la suscripción del presente Programa de Gestión Acordado son los siguientes:

1. Cumplir con el literal h) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, alcanzando una cobertura

mínima de macromedición y micromedición de 95% en el mercado de comercialización de DISPAC.

2. Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.
3. Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.
4. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y del conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.

PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de establecer los compromisos que debe cumplir el prestador y para que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente documento la matriz de indicadores que hacen parte integral del presente programa, en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por la empresa, y los documentos y fuentes de información que permitirán evidenciar su cumplimiento, esto sin perjuicio de que la Superservicios en el marco del seguimiento del PGLP o en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control requiera de información, documentos o fuentes adicionales.

La DTGE y la SDPUGT, revisarán el cumplimiento de los objetivos por parte del prestador. De común acuerdo expreso y escrito entre las partes, se podrán hacer alcances y/o modificaciones a los indicadores que, con previa justificación y debidamente soportados sean afectados por causas externas al prestador. No procederá la solicitud de eliminación de los objetivos, indicadores parciales o de resultados, salvo en las situaciones previstas por Ley. Así mismo, en el desarrollo del presente programa solo se permitirá la modificación y/o ajustes de lo pactado conforme con las manifestaciones de las voluntades de las partes. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial a la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994, y a la regulación expedida por la CREG.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordado, a partir de los informes presentados por el prestador debidamente soportados con las evidencias que permitan verificar el cumplimiento de los indicadores acordados, de la información reportada en el SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad.

A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión acordado, el prestador adquiere la obligación de presentar informes bimestrales, trimestrales y/o

quinquemestres, de acuerdo con las metas de cada indicador, los cuales deberán ser entregados dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización del periodo evaluado, y en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Los alcances que sean necesarios realizar a los informes presentados por el prestador deberán ser remitidos en el término previsto en el respectivo requerimiento, so pena de considerarse información incompleta y podría considerarse como incumplimiento del indicador según la información disponible. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que permitan conocer los avances por parte del prestador para cada período. Lo anterior, una vez culmine la revisión y evaluación de los indicadores del PGLP.

Los datos contenidos en los informes a que se refiere este acuerdo deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios oficiales establecidos. En caso de discrepancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI.

Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente programa.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, incluyendo fotografías con su ubicación georreferenciada de los avances y otros documentos, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co.

Por parte de la Superservicios, los responsables de realizar el seguimiento del presente Programa de Gestión Acordado serán quienes ostenten los cargos de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía y de Superintendente Delegado(a) para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio.

La evaluación de este programa de gestión se realizará, bajo el siguiente esquema:

1. Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación consecutivos, este se considera en estado de alerta y la SSPD podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de común acuerdo de corto plazo para normalizar su cumplimiento.
2. Si el 50% o más de los indicadores parciales se encuentra incumplido en un mismo periodo, la SSPD podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de común acuerdo de corto plazo para normalizar su cumplimiento.
3. El cumplimiento a los objetivos de este programa de gestión acordado se hará a través de indicadores de resultado indicados en la matriz de indicadores.

4. Los informes presentados por DISPAC - para hacer el seguimiento a proyectos y/o programas deberán contener como mínimo: las actividades realizadas, la información presupuestal, el cronograma general y el porcentaje ejecutado en el periodo a evaluar. Igualmente se deberán presentar las evidencias que permitan verificar lo reportado. Informes incompletos que no permitan identificar los avances podrán dar como resultado el incumplimiento del indicador.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

El alcance de los compromisos originados en el presente Programa de Gestión Acordado, abarcan la gestión del prestador sobre todo su mercado; no obstante, para efectos de seguimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el alcance se focalizará de acuerdo con las condiciones indicadas a continuación. Cabe anotar, que tanto para los indicadores parciales como los de resultado, su cumplimiento se definirá basado en la matriz de indicadores del archivo Excel anexo a este documento y que hace parte integral del mismo.

Indicadores parciales:

1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.
2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.
3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.
4. Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.
5. Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.
6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios.
7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.
8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.
9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.

10. Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas.
11. Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario

Indicadores de resultado:

1. Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización de DISPAC.
2. Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación real del consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de Dispac.

Lograr una confirmación de los fallos del 70%
3. Realizar el 100% de envío de expedientes en oportunidad y calidad que configure el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto puedan obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones
4. Las PQR reportadas ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.
5. Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.
6. Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.
7. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.
8. Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.

DURACIÓN

El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión acordado será hasta el 31 de diciembre de 2022, contado a partir de la fecha de la firma. No obstante, antes de la fecha de finalización la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá evaluar la necesidad de prorrogar el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

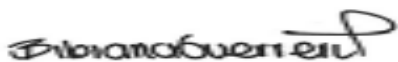
CIERRE

El programa de gestión acordado se terminará por una de las siguientes causas:

1. Por el cumplimiento total de las metas finales definidas en el periodo de evaluación por parte del prestador, lo cual podrá presentar incluso antes de la fecha establecida para la finalización del presente acuerdo, previa verificación por parte de la Superservicios que deberá consta en un acta que se denominará “Acta de cierre”.
2. Unilateralmente por parte de la Superservicios, cuando evidencie que el prestador ha incumplido en seis (6) de los nueve (9) indicadores de resultado en un período de evaluación. En este caso, la Superservicios podrá, iniciar acciones de control cuando se evidencie un incumplimiento por parte de DISPAC.
3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión acordado.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente programa de gestión acordado a los 18 días del mes de noviembre de 2021.

Por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Superintendente Delegada para la Protección
del Usuario y la Gestión en Territorio



ANGELA MARIA SARMIENTO FORERO
Directora Técnica de Gestión de Energía

Por la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P,

JORGE HERNAN MESA BOTERO
Representante Legal
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL
PACIFICO S.A. E.S.P



FRANCISCO STEFANO COLLAVINI
Representante Legal
CONSORCIO ENERGÍA CONFIABLE