

ANEXO No. 4

| Actividad de Control           | Descripción   | Método de medición  | Nivel de servicio  | Meta | Valor permitido | Periodicidad   | Descuento  |
|--------------------------------|---|---|--|------|-----------------|--|--|
| Efectividad en la Lectura      | Corresponde a la cantidad de clientes facturados con solución de consumo CLT en el periodo sobre la cantidad de clientes facturados en el mismo.          | Efectividad en la lectura: Para el cálculo se tiene en cuenta las observaciones de lectura que son gestionables y pueden llevar a una solución de consumo por CLT, contrario a las observaciones de lectura no gestionables, que son excluidas del indicador ya que no depende del Proveedor.   | ELU : ( Cantidad de clientes urbanos facturados con CLT / Cantidad de clientes urbanos facturados ) X 100  | 100% | 99,40%          | La actividad de control se realizará mensualmente o cada vez que la Compañía lo considere necesario. | Para el periodo de evaluación el proveedor que incumpla con cualquiera de los indicadores establecidos se aplicará un descuento de 2 SMMLV.  |
|                                |   | La información se genera mediante reporte del SAC al final de cada periodo de evaluación.   | ELR : (Cantidad de clientes rurales facturados con CLT / Cantidad de clientes rurales facturados ) X 100   |      |                 |  | Adicionalmente, en todo caso cuando la compañía presente un detrimento económico por alguno de estos incumplimientos, el mismo será asumido por el proveedor correspondiente.  |
|                                |   | El indicador se calculará de forma separada para el sector urbano y sector rural, pero evaluará en formar agrupada.   | ELT : (No. lecturas ciclos / No. de cuentas facturadas por CLT ) X 100.  |      |                 |  | El valor permitido que se enuncia será revisado semestralmente y redefinido por ENERGÍA DE PEREIRA, si es del caso.  |
| Errores de Lectura             |   | Índice de errores de lectura: Son las lecturas reportados por el proveedor que resultan distintas a los reales registrados en el equipo de medida y se evidencia mediante el proceso de facturación o reclamos por parte en Atención al cliente. La información para el indicador se genera del SAC del reporte FACCONMA 1 (Facturación) y reclamos por ATC del PRODET  | IELU : (Errores detectados en los procesos de Facturación y ATC de ciclos urbanos / Cantidad totales de clientes facturados ciclos urbanos ) X 100                               | 0,2% | 2%              | La actividad de control se realizará mensualmente o cada vez que la Compañía lo considere necesario. | Para el periodo de evaluación el proveedor que incumpla con cualquiera de los indicadores establecidos se aplicará un descuento de 2 SMMLV.  |
|                                |   |   | IELR : ( Errores detectados en los procesos de Facturación y ATC de ciclos rurales / Cantidad totales de clientes facturados ciclos rurales ) X 100                              | 0,2% | 2%              |  | Adicionalmente, en todo caso cuando la compañía presente un detrimento económico por alguno de estos incumplimientos, el mismo será asumido por el proveedor correspondiente.  |
| Calidad Registros fotográficos |   | Cairas captura registro fotográfico: Corresponde a la verificación de la calidad del registro fotográfico tomado en el proceso de lectura. Se considera que una fotografía es de calidad cuando cumple los siguientes parámetros: 1. Legible el registro de lectura del equipo de medida. 2. Fecha y hora de la toma del registro fotográfico. 3. Número del equipo de medida. (de no poder tomar en un solo registro fotográfico el registro de lectura y número de medidor se debe garantizar una fotografía con el número del medidor. En caso de no | CRFU: (Número de clientes con registro fotográfico con calidad área urbana / Cantidad de clientes urbanos evaluados en la muestra ) X 100  | 100% | 95%             | La actividad de control se realizará mensualmente o cada vez que la Compañía lo considere necesario. | Para el periodo de evaluación el proveedor que incumpla con cualquiera de los indicadores establecidos se aplicará un descuento de 2 SMMLV.  |
|                                |   |   | CRFR: (Número de clientes con registro fotográfico con calidad área rural / Cantidad de clientes rurales evaluados en la muestra ) X 100   | 100% | 90%             |  | Adicionalmente, en todo caso cuando la compañía presente un detrimento económico por alguno de estos incumplimientos, el mismo será asumido por el proveedor correspondiente.  |
| Observaciones de Lectura       |   | Calidad observaciones de lectura: Corresponde a la verificación de las observaciones de lectura. La metodología de la muestra será definida por control operativo.  | COLU: (No de clientes con observación de lectura reportada correcta urbanas / No de cuentas verificadas con observación de lectura) X 100  | 100% | 98,50%          | La actividad de control se realizará mensualmente o cada vez que la Compañía lo considere necesario. | Para el periodo de evaluación el proveedor que incumpla con el valor permitido del indicador en mención se aplicará un descuento de 2 SMMLV.   |
|                                |   |   | COLR: (No de clientes con observación de lectura reportada correcta rurales / No de cuentas verificadas con observación de lectura) X 100.                                       |      |                 |  |  |
| Imposibilidad de Acceso        |   | Soportes imposibilitados de acceso: Para los clientes que presentan observaciones de lectura cerrado medidor interno y predio candado se debe garantizar la gestión de toma de lectura con dos (2) visitas en diferentes horas del día, las cuales se soportaran con registro fotográfico.  | SIA: ( N° de clientes verificados con soportes de dos (2) visitas / N° de clientes con imposibilidad verificados ) X 100.  | 100% | 98%             | La actividad de control se realizará mensualmente o cada vez que la Compañía lo considere necesario. | Para el periodo de evaluación el proveedor que incumpla con el valor permitido del indicador en mención se aplicará un descuento de 2 SMMLV. El valor permitido que se enuncia será revisado semestralmente y redefinido por ENERGÍA DE PEREIRA, si es del caso.   |
| Efectividad en el reparto      | Corresponde a las actividades de reparto de facturas con o sin documentos anexos y otros documentos ejecutados correctamente por el proveedor de servicio | Reparto de facturas: La verificación por parte de la compañía,  | RFU: ( No de facturas urbanas entregadas / No. de facturas urbanas devueltas ) X 100<br><br>RFR: ( No de facturas rurales entregadas / No. de facturas rurales devueltas ) x 100 | 100% | 99%             | La actividad de control se realizará mensualmente o cada vez que la Compañía lo considere necesario. | Para el periodo de evaluación el proveedor que incumpla el valor permitido en cualquiera de los indicadores de este ítem se aplicará un descuento de 2 SMMLV.<br><br>Adicionalmente, en todo caso cuando la compañía presente un detrimento económico por alguno de estos incumplimientos, el mismo será asumido por el proveedor correspondiente.<br><br>El valor permitido que se enuncia será revisado semestralmente y redefinido por ENERGÍA DE PEREIRA, si es del caso |