

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	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.
			RFR: ( No de facturas rurales entregadas / No. de facturas rurales devueltas ) 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 valor permitido que se enuncia será revisado semestralmente y redefinido por ENERGÍA DE PEREIRA, si es del caso