



Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN No. 158 DE 2010

(10 NOV. 2010)

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los Decretos 2253 de 1994 y 2696 de 2004,

CONSIDERANDO QUE:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, la Comisión debe hacer público en su página web todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretenda adoptar;

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su Sesión 470 del 10 de noviembre de 2010, aprobó hacer público el proyecto de resolución "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Hágase público el proyecto de resolución "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica".

ARTÍCULO 2. Se invita a los agentes, a los usuarios y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que remitan sus observaciones o

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

sugerencias sobre la propuesta, dentro de los dos (2) meses siguientes a la publicación de la presente Resolución en la página Web de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

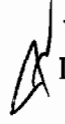
ARTÍCULO 3. Infórmese en la página web la identificación de la dependencia administrativa y de las personas a quienes se podrá solicitar información sobre el proyecto y hacer llegar las observaciones, reparos o sugerencias, y los demás aspectos previstos en el artículo 10 del Decreto 2696 de 2004.

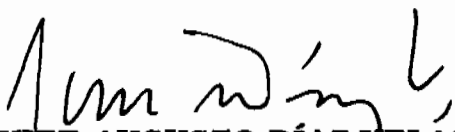
ARTÍCULO 4. La presente Resolución no deroga ni modifica disposiciones vigentes por tratarse de un acto de trámite.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 10 NOV. 2010


TOMÁS GONZÁLEZ ESTRADA

 Viceministro de Minas y Energía
Delegado del Ministro de Minas y
Energía
Presidente


JAVIER AUGUSTO DÍAZ VELASCO
Director Ejecutivo



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por la Ley 142 y 143 de 1994 los Decretos 1524 y 2253 de 1994 y,

CONSIDERANDO QUE:

El artículo 73.11 de la Ley 142 de 1994 atribuyó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas la competencia para establecer las fórmulas para la fijación de las tarifas del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Según lo dispuesto en el artículo 73, Numeral 73.4 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, "*fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio*".

De acuerdo con el artículo 87, Numeral 87.8 de la Ley 142 de 1994, toda tarifa tendrá un carácter integral, en el sentido de que supondrá una calidad y grado de cobertura del servicio, cuyas características definirán las comisiones reguladoras.

De acuerdo con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

Mediante la Resolución CREG-031 de 1997 la CREG aprobó las fórmulas generales que permiten a los comercializadores de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional.

Mediante la Resolución CREG-108 de 1997 la CREG señaló los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y dictó otras disposiciones.

Mediante la Resolución CREG-070 de 1998 la CREG estableció el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional.



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

La Comisión, mediante Resolución CREG-072 de 2002, adoptó la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y definió los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados.

Los usuarios tienen el derecho a conocer las condiciones en las cuales se les presta el servicio, a comparar el desempeño de las diferentes empresas y a contar con herramientas que permitan una decisión informada acerca de su proveedor de energía eléctrica.

La Comisión, mediante Circular CREG 052 de 2007, publicó para comentarios de los agentes el informe final del estudio para la definición y el seguimiento de los estándares de la calidad de la comercialización de energía eléctrica, los cuales fueron analizados e incorporados, cuando la Comisión lo consideró conveniente, en esta propuesta.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Los indicadores de calidad de que trata la presente Resolución son exigibles por todos los usuarios del servicio público de energía eléctrica, excepto por los usuarios de las Zonas Especiales y de las Zonas No Interconectadas.

El cumplimiento, la medición, el registro y reporte de los indicadores aquí establecidos son responsabilidad del distribuidor y/o del comercializador según se establece en esta resolución. Cada agente de la cadena podrá repetir contra quien cause el incumplimiento, según corresponda.

ARTÍCULO 2. INDICADORES DE CALIDAD ANTES DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Para medir la calidad de la atención del servicio público de energía eléctrica, antes de la existencia del contrato, se establecen los siguientes indicadores:

2.1. Respuesta a la solicitud de factibilidad del servicio, RSFS: Porcentaje de solicitudes de factibilidad del servicio resueltas por el distribuidor dentro del referente:

$$RSFS = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: El distribuidor tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para responder las solicitudes de factibilidad del servicio, con el fin de que el usuario proceda a realizar el diseño de su instalación.



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

2.2. Respuesta a la solicitud de conexión, RSC: Porcentaje de solicitudes de conexión resueltas por el distribuidor dentro del referente:

$$RSC = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: El distribuidor tendrá un plazo máximo de:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Siete (7) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes a los Niveles de Tensión II y III: Quince (15) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: Veinte (20) días hábiles. Cuando el distribuidor necesite efectuar estudios que requieran de un plazo mayor, informará al usuario de la necesidad de efectuar tales estudios, y el plazo total que tomará la aprobación o negación de la solicitud de conexión será de máximo tres (3) meses.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

Parágrafo. El distribuidor será el responsable del cumplimiento de los indicadores establecidos en este artículo.

ARTÍCULO 3. INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO. Para medir la calidad de la atención al usuario durante la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se establecen los siguientes indicadores:

3.1. Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión, RPSC: Porcentaje de solicitudes de puesta en servicio de la conexión resueltas por el distribuidor dentro del referente:

$$RPSC = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: El distribuidor tendrá un plazo máximo de:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Siete (7) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes a los Niveles de Tensión II y III: Diez (10) días hábiles.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: Tres (3) meses.

Si el distribuidor considera necesaria la realización de pruebas de los diferentes equipos, deberá informárselo al comercializador mediante comunicación escrita. En este caso los tiempos totales para realizar la puesta en servicio de la conexión serán máximo los siguientes:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Catorce (14) días hábiles
- Para solicitudes correspondientes a los Niveles de Tensión II y III: Treinta (30) días hábiles
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: cuatro (4) meses.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

3.2. Aviso previo de interrupciones, API: Este indicador está conformado por dos indicadores:

- i) Porcentaje de eventos (cortes) programados que son informados por los distribuidores a los usuarios afectados, dentro del tiempo de referencia:

$$API_I = \frac{\text{Eventos programados informados}}{\text{Total de eventos programados}} \times 100$$

- ii) Efectividad del aviso realizado por los distribuidores y los comercializadores:

$$API_{III} = \frac{\text{Usuarios informados sobre eventos programados}}{\text{Total de usuarios afectados}} \times 100$$

Referencia:

- Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de aviso a los comercializadores por parte del distribuidor, no podrá ser inferior a noventa y seis (96) horas.
- Los comercializadores deberán avisar a sus usuarios industriales la ocurrencia de un evento programado, en forma individual, a través del mecanismo que ellos determinen, con una anticipación no menor a 72 horas, indicando la hora de inicio y la duración del evento.
- Todos los eventos programados que afecten a usuarios de un sistema de transmisión regional o de distribución local, deberán ser informados por el distribuidor, a través de un medio de comunicación masivo, con setenta y dos (72) horas de anticipación a la ocurrencia del evento, indicando la hora del inicio y la duración.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

Mínimo estándar obligatorio:

- Meta de eventos informados a usuarios: 100%
- Meta de efectividad del aviso:
 - Usuarios industriales: 80%
 - Usuarios no industriales: 50%

3.3. Respuesta a peticiones, quejas y recursos, RPQR: Porcentaje de peticiones, quejas y recursos que el comercializador resuelve dentro del tiempo de referencia:

$$RPQR = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, según lo establecido por la Ley.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

3.4. Calidad de la atención telefónica, CAT: La calidad de la atención telefónica de los comercializadores se medirá a través de los siguientes indicadores:

3.4.1. Indicador de satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario se deberá medir a través del siguiente mecanismo:

a) Retorno de llamadas: Consiste en la realización de llamadas a una muestra estadísticamente representativa de usuarios que utilizaron el servicio hace poco tiempo, con el objeto de calificar su percepción frente a tres aspectos:

- i. Satisfacción con la velocidad de respuesta de la llamada.
- ii. Utilidad de la respuesta suministrada personal o automáticamente, según las necesidades del cliente.
- iii. Amabilidad y actitud del personal que atendió la llamada.

b) Llamada misteriosa: Consiste en la realización de un número preestablecido de llamadas, que serían realizadas por una persona que, simulando ser un usuario, califique el servicio con base en los siguientes aspectos:

- i. Satisfacción con la velocidad de respuesta de la llamada.
- ii. Utilidad de la respuesta suministrada personal o automáticamente, según las necesidades del cliente.
- iii. Amabilidad y actitud del personal que atendió la llamada.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: “Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica”

La implementación del mecanismo establecido en este artículo será realizado por una firma especializada en calidad de la atención telefónica, la cual debe ser contratada por la empresa comercializadora.

3.5.2. Indicador de desempeño de las empresas:

El desempeño de las empresas se debe medir a través de la llamada misteriosa, a la que se refiere el literal b del numeral anterior, con base en los siguientes aspectos:

- a) Porcentaje de llamadas que son respondidas por los comercializadores (bien sea por su personal o por una maquina contestadora) en un plazo no superior a 20 segundos.
- b) Porcentaje de llamadas que permanecen en cola de espera para hablar con un empleado de la empresa, después de marcar la opción de atención personalizada, en un plazo no superior a 30 segundos.

La implementación del mecanismo establecido en este artículo será realizado por una firma especializada en calidad de la atención telefónica, la cual debe ser contratada por la empresa comercializadora.

Referencia:

- a) La satisfacción del usuario se calificará en un rango de 0 a 100. Cada aspecto tendrá una calificación de cero a diez (0-10), siendo diez (10) la mejor calificación. Una vez establecida la calificación en un rango de cero a diez, se multiplica por diez para obtener la calificación en una escala de 100. El primer aspecto tendrá una ponderación del 20%, el segundo una de 40% y el tercero una de 40%.
- b) El desempeño de la atención telefónica de las empresas se calificará en un rango de 0 a 100. El primer aspecto evaluará el número de llamadas exitosas y tendrá una ponderación del 50% y el segundo aspecto evaluará el tiempo de espera para la atención personalizada de la llamada y tendrá una ponderación del 50%. En caso de que el segundo aspecto no sea aplicable, es decir cuando la empresa no cuenta con sistema automático de respuesta y todas sus llamadas son contestadas por personal de la empresa, el primer aspecto tendrá una ponderación del 100%.

Mínimo estándar obligatorio:

Indicador	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Satisfacción del usuario	50%	65	70	75	80	85
Desempeño de las empresas	50%	65	70	75	80	85
Total		65	70	75	80	85

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

3.5. Cumplimiento de citas con el usuario, CCU: Porcentaje de citas con el usuario a las que el comercializador asiste dentro del rango de tiempo de referencia.

$$CCU = \frac{\text{Citas a las que se acude a tiempo}}{\text{Total de citas}} \times 100$$

Referencia: Mañana o tarde (4 horas). Si el usuario lo requiere, el comercializador debe establecer un rango de dos (2) horas.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las citas.

3.6. Tiempo de reconexión, TRx: Porcentaje de reconexiones realizadas dentro del plazo máximo establecido como referencia, si la suspensión es imputable al usuario y su causa ha sido subsanada por él mismo.

$$TRx = \frac{\text{Reconexiones hechas a tiempo}}{\text{Total de reconexiones}} \times 100$$

Referencia: Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión del servicio, el distribuidor deberá asegurar el restablecimiento del servicio en un término no mayor de tres (3) días hábiles. Este término se cuenta desde la fecha y hora de pago del usuario hasta la fecha y hora de la reconexión.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las reconexiones para usuarios urbanos y 85% para los usuarios rurales.

3.7. Tiempo de revisión de acometidas, TRA: Porcentaje de solicitudes de revisión de acometida, atendidas en el tiempo de referencia:

$$TRA = \frac{\text{Revisiones iniciadas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: Los comercializadores tienen un plazo de 7 días para iniciar la revisión de la acometida desde que el usuario realiza la solicitud.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

3.8. Reclamos facturación, RF: Porcentaje de reclamos resueltos a favor del suscriptor por cada 10.000 facturas.

$$RF = \frac{\text{Reclamos resueltos a favor de usuarios}}{\text{Total de facturas expedidas}} \times 10.000$$

Referencia: No definida. Se recogerá información.

Mínimo estándar obligatorio: No definido. Se recogerá información.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

Parágrafo. El comercializador será el responsable del cumplimiento de los siguientes indicadores: *Cumplimiento de citas con el usuario, Tiempo de revisión de acometida y Reclamos facturación.* El indicador *Aviso previo interrupciones API*, será de responsabilidad compartida entre el distribuidor y el comercializador, tal y como se establece en este artículo. Los indicadores *Tiempo de respuesta de peticiones, quejas y recursos y Calidad de la atención telefónica* serán responsabilidad de quien corresponda, es decir de la empresa a la cual acuda el usuario. Los indicadores de *Puesta en servicio de la conexión PSC y Tiempo de reconexión* serán responsabilidad del distribuidor.

ARTÍCULO 4. INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Para medir la calidad de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica, antes de la finalización del contrato, se establecen los siguientes indicadores:

4.1. Tiempo de entrega del paz y salvo, TPS: Porcentaje de solicitudes de paz y salvo entregadas dentro del tiempo de referencia.

$$TPS = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: 5 días hábiles.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

ARTÍCULO 5. INCUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. El incumplimiento por parte de las empresas responsables de los mínimos estándares obligatorios establecidos en esta resolución para cada indicador, tendrá como consecuencia las sanciones a que haya lugar por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para todos los indicadores establecidos en esta resolución, la CREG realizará una publicación semestral y comparativa de los resultados de todas las empresas, para conocimiento de todos los usuarios.

Parágrafo. Los usuarios tendrán derecho a exigir el cumplimiento de los mínimos estándares obligatorios aquí establecidos para cada uno de los indicadores. Adicionalmente podrán formular reclamos, con base en sus propias evidencias, de los indicadores que ellos puedan medir. En caso de controversia entre el distribuidor o comercializador y los usuarios, la carga de la prueba será a cargo de los primeros.

ARTÍCULO 6. COMPENSACIONES. El incumplimiento del indicador *Tiempo de Reconexión* genera compensación al respectivo usuario. El valor a compensar a los usuarios afectados es el siguiente:

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

- a) Si la empresa no cumple, el usuario deberá pagar un monto equivalente al 50% del cargo de reconexión.
- b) Si la empresa se demora más de una semana en la reconexión del servicio, el usuario no pagará cargo de reconexión.

Para efectos de reconocer esta compensación al usuario afectado, el comercializador deberá calcular el monto a compensar a cada usuario en el momento de facturar y cobrar el servicio, como un menor valor a pagar por parte de los respectivos usuarios.

La anterior compensación no limita el derecho de los Usuarios de reclamar ante el Comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 7. CÁLCULO Y REGISTRO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

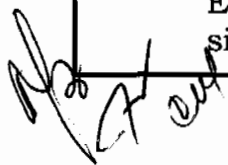
7.1 Respuesta a la solicitud de factibilidad del servicio, RSFS. El distribuidor deberá llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección y teléfono.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el solicitante realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del distribuidor al solicitante.

7.2 Respuesta a la solicitud de conexión, RSC. El distribuidor deberá llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección y teléfono.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el solicitante realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del distribuidor al solicitante.
- d) En el caso de los solicitantes de Nivel IV, el distribuidor deberá registrar la comunicación en la cual informa la necesidad de la realización de estudios adicionales al usuario, cuando aplique.

7.3 Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión, RPSC: El distribuidor deberá llevar un registro interno permanente de la siguiente información:



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario - NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa debe asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del distribuidor al usuario.
- d) Si el distribuidor considera necesario la realización de pruebas, deberá tener copia de la comunicación a través de la cual informa al comercializador del tipo de pruebas y de la fecha de realización.
- e) Fecha de puesta en servicio de la conexión, a través de un acta de aprobación de la conexión.

7.4 Aviso previo de interrupciones - API: El distribuidor y el comercializador, según corresponda, deberán llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Registro de las fechas de ocurrencia de los eventos programados que afecten a los usuarios de los Sistemas de Transmisión Regional y de los Sistemas de Distribución Local que operan.
- b) Constancia de los avisos publicados en un medio masivo de comunicación, estableciendo la fecha de publicación.
- c) Constancia de recibo de la comunicación enviada por el distribuidor al comercializador, informándole la hora de inicio y duración de los eventos programados.

7.5 Respuesta a peticiones, quejas y recursos - RPQR. El comercializador y el distribuidor deberán llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario - NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del comercializador al usuario.

7.6 Calidad de la atención telefónica, CAT. El comercializador y el distribuidor deberán registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario - NIU.
- b) Registro de su número telefónico, fecha, hora y motivo de la llamada.

7.7 Cumplimiento de citas con el usuario, CCU. El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha y horas programadas para el inicio y finalización de la cita.
- c) Fecha y hora de llegada del representante de la empresa.

7.8 Tiempo de reconexión, TRx. El distribuidor deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del usuario en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Copia de la factura pagada donde conste la fecha y hora de pago del usuario.
- c) Acta de reconexión en la que conste fecha, día y hora de la reconexión.

7.9 Tiempo de revisión de acometidas, TRA. El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha de visita del comercializador para iniciar el procedimiento de revisión de la acometida.

7.10 Reclamos facturación, RF: El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Número de reclamos resueltos a favor del usuario.
- b) Identificación de los usuarios con reclamos resueltos a favor, en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario –NIU.
- c) Identificación de todos los usuarios con reclamos sobre facturación, en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario –NIU.
- d) Número de facturas expedidas.

7.11 Tiempo de entrega del paz y salvo, TPS. El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud. En caso de ser una solicitud telefónica, el comercializador deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el solicitante realice el seguimiento de la misma.
- c) Registro de la fecha de entrega del paz y salvo.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

Parágrafo 1. Los distribuidores y comercializadores, según corresponda, deberán calcular los indicadores de calidad de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica, aplicando las fórmulas establecidas en esta resolución cada tres (3) meses.

Parágrafo 2. Los distribuidores y comercializadores, según corresponda, deberán reportar los indicadores de que trata esta resolución al Sistema Único de Información - SUI, a través de los formatos que para el efecto se establezcan. El reporte de los indicadores y los datos soportes de los mismos se deberá hacer a más tardar el 1 de abril, el 1 de julio, el 1 de octubre y el 1 de enero de cada año, con la información correspondiente al trimestre inmediatamente anterior.

Parágrafo 3. Para efecto de lo dispuesto en la presente resolución los registros y documentos soporte se deberán conservar como mínimo por tres (3) años, o el período que establezca la autoridad competente. El distribuidor y/o el comercializador deberán organizar los registros de eventos de tal manera que permita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la CREG y a los usuarios identificar los tiempos de atención.

ARTÍCULO 8. AUDITORIA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Cada distribuidor y/o comercializador, según corresponda, deberá contratar una empresa externa privada de reconocido prestigio dentro de la industria de auditorías de calidad, la cual podrá coincidir con la auditoría exigida por el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, y deberá verificar anualmente la información soporte de todos los indicadores de calidad de atención al usuario, mediante la revisión de la documentación soporte y en caso de ser necesario la confirmación por parte del usuario de una muestra estadísticamente representativa que determinará la CREG posteriormente.

Parágrafo. El ente regulador podrá fijar los tamaños de muestra de acuerdo con las circunstancias particulares y generales del mercado.

ARTÍCULO 9. PERÍODO DE TRANSICIÓN. Los indicadores adoptados mediante la presente Resolución serán de carácter obligatorio a partir de las siguientes fechas:

Indicadores de Calidad de Atención al Usuario	Comienzo Registro y Reporte	Comienzo Auditorias
Solicitud Factibilidad del Servicio	Ya se reporta Res. CREG 072. 02	Octubre 2011
Solicitud Aprobación Conexión	Enero 2011	Octubre 2011
Puesta en Servicio de la conexión	Enero 2011	Octubre 2011
Aviso Previo	Enero 2011	Octubre 2011

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que propone adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica"

Interrupciones		
Atención PQR	Ya se reporta Res. CREG 072.02	Octubre 2011
Respuesta Atención Telefónica	Enero 2011	Octubre 2011
Solicitud Revisión Medidor	Enero 2011	Octubre 2011
Cumplimiento Citas	Enero 2011	Octubre 2011
Tiempo Reconexión	Enero 2011	Octubre 2011
Reclamos facturación	Ya se reporta Res. CREG 072.02	Octubre 2011
Entrega Paz y Salvo	Enero 2011	Octubre 2011

En el entretanto las empresas deberán acometer las actividades tendientes a cumplir los estándares adoptados.

Parágrafo. En Resolución aparte la Comisión podrá establecer indicadores de calidad adicionales a los aprobados mediante la presente Resolución, aplicables a la distribución y comercialización de energía eléctrica, de acuerdo con las circunstancias del mercado.



ARTÍCULO 10. PUBLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD. El Comercializador deberá incluir en las facturas del servicio los indicadores, los mínimos estándares obligatorios definidos por la CREG y los resultados de la empresa para cada indicador.


ARTÍCULO 11. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Firma del proyecto de resolución,


TOMÁS GONZÁLEZ ESTRADA
 Viceministro de Minas y Energía
 Delegado del Ministro de Minas y
 Energía
 Presidente 


JAVIER AUGUSTO DÍAZ VELASCO
 Director Ejecutivo



