

**COMENTARIOS A LA RESOLUCIÓN CREG
158 DE 2010
Calidad en la atención Comercial**

**DOCUMENTO CAC-047-11
Febrero de 2011**

PROPUESTA REGLAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción.....	3
2	Objetivo y Principios	¡Error! Marcador no definido.
3	Análisis de la propuesta.....	¡Error! Marcador no definido.
4	Glosario de términos empleados.....	¡Error! Marcador no definido.
5	Relaciones entre agentes:	¡Error! Marcador no definido.
5.1	Responsabilidades del Comercializador.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1	Con los otros Comercializadores	¡Error! Marcador no definido.
5.1.2	Con el Operador de Red - OR -	¡Error! Marcador no definido.
5.1.3	Con el Usuario.	¡Error! Marcador no definido.
5.2	Responsabilidades del Operador de Red.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.1	Con el Comercializador	¡Error! Marcador no definido.
5.2.2	Con los Usuarios conectados a sus redes	¡Error! Marcador no definido.
5.3	Responsabilidades del Usuario.....	¡Error! Marcador no definido.
5.3.1	Con el Comercializador	¡Error! Marcador no definido.
5.3.2	Con el Operador de Red.....	¡Error! Marcador no definido.
6	Contrato entre el OR y el Comercializador.	¡Error! Marcador no definido.
7	Garantías entre OR y Comercializador	¡Error! Marcador no definido.
8	Plazos y procedimientos para trámites y procesos que afectan a los usuarios....	¡Error! Marcador no definido.
8.1	Información de eventos programados	¡Error! Marcador no definido.
8.2	Liquidación de energías no facturadas entre agentes del mercado.....	¡Error! Marcador no definido.
8.3	Procedimiento para solicitud y expedición del paz y salvo	¡Error! Marcador no definido.
8.3.1	Solicitud de paz y salvo	¡Error! Marcador no definido.
8.3.2	Plazo para la expedición	¡Error! Marcador no definido.
8.3.3	Contenido mínimo del paz y salvo.....	¡Error! Marcador no definido.
8.4	Procedimiento para informar el canal de atención por parte de OR y Comercializadores	¡Error! Marcador no definido.
9	Inscripción de Agentes, Fronteras y Contratos.....	¡Error! Marcador no definido.
9.1	Causales de objeción de registro de fronteras comerciales.....	¡Error! Marcador no definido.
10	Cancelación de registro de fronteras comerciales	¡Error! Marcador no definido.
11	Retiro de agentes del mercado mayorista.....	¡Error! Marcador no definido.
11.1	Fronteras comerciales que representa ante el ASIC	¡Error! Marcador no definido.
11.2	Plazo para el retiro.....	¡Error! Marcador no definido.
12	Libre elección del prestador del servicio	¡Error! Marcador no definido.
13	De la Interpretación del Reglamento de Comercialización.....	¡Error! Marcador no definido.

1 Introducción

En el mes de diciembre de 2010, mediante la Resolución CREG 158, se presentó a consideración de los agentes y terceros interesados la propuesta para reglamentar la calidad de la atención comercial que brindan los comercializadores de energía eléctrica a los usuarios finales.

En este documento se presentan a consideración de la Comisión los elementos que, a juicio del Comité, se pueden ajustar en la propuesta de regulación, para lograr que se haga una medición adecuada de las variables que impactan el servicio a los usuarios finales en los aspectos comerciales, de forma que dicha medición sea eficiente, y de señales adecuadas a los agentes comercializadores para la mejora continua de sus procesos.

2 Comentarios generales

En primer lugar se presentan comentarios de carácter general, sobre los planteamientos que propone la CREG, advirtiendo que el documento representa un avance muy importante en la consolidación de reglas claras para el desarrollo de la actividad de la comercialización en Colombia.

1. A partir de la propuesta contenida en la Resolución, se entiende que se producirá doble sanción ante el incumplimiento de algunos indicadores propuestos. En la actualidad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- sanciona, y con magnitudes significativas, cuando se reincide en el incumplimiento de indicadores que ya están definidos.
2. El número de indicadores es elevado, el control se hace difícil y el costo de comercialización se aumentará. Se plantea una alternativa, para agrupar algunos de ellos, evitando las redundancias.
3. La mayoría de los indicadores definen como meta de cumplimiento el 100%, consideramos que dicha propuesta no es consecuente con la naturaleza de los procesos comerciales y las empresas no tendrán ninguna posibilidad de cumplir además se propone analizar que ello puede conllevar a una situación que no sea costo-eficiente. Incluso, lograr el 100% en algunos indicadores sería ineficiente, porque significaría tener una capacidad ociosa muy grande. Sugerimos establecer metas razonables que sean alcanzables para las empresas y que consideren las condiciones particulares de cada mercado. Así mismo, establecer sendas que permitan la adaptación progresiva de cada empresa.
4. Tal como lo ha manifestado la CREG, se espera que la exigencia en calidad se incluya como un elemento fundamental en la definición de los parámetros para definir la remuneración de la actividad de comercialización.

Ahora bien, con el fin de que la remuneración de la actividad de comercialización sea integral y consistente con el esquema de calidad propuesto, es necesario que dicho esquema aplique sólo a partir del momento en que se hayan aprobado los nuevos cargos de comercialización que incluyan los gastos requeridos por las empresas para alcanzar las metas de calidad que se establezcan.

Para ello, es necesario que en la definición de la metodología de remuneración de la actividad, que está programada por la Comisión en su agenda (Circular CREG 088 de 2010) para el cuarto trimestre de 2011, se contemplen los mecanismos necesarios para se incorporen en el cálculo de los cargos de comercialización los costos y gastos que requerirán los comercializadores para cumplir tales estándares.

En tal sentido, sugerimos que la CREG establezca una transición durante la cual las empresas realicen la adaptación de sus esquemas de operación y de sus sistemas de información, de forma progresiva con el fin de que los gastos incurridos se registren en la contabilidad que tomará la Comisión como base para el análisis tarifario.

5. Para la definición de los tiempos de entrada en vigencia de la norma, y las posibles penalidades por incumplimientos que se aplicarían a partir de la misma, es muy importante tener en cuenta que existen en la actualidad empresas que no cuentan con la infraestructura tecnológica que requiere esta implementación. Su costo puede ser representativo para dichas empresas, y en el plazo que propone la Resolución sería prácticamente imposible tener listas las herramientas de medición y control. Esto aunado a que su costo no está previsto presupuestalmente, y estos trámites requieren tiempos importantes en algunos comercializadores.

3 Comentarios detallados

A continuación se presentan algunos comentarios más detallados al articulado propuesto por la Comisión:

1. De los siguientes indicadores relacionados con conexión del usuario: "2.1 Respuesta a la solicitud de factibilidad del servicio, RSFS", "2.2. Respuesta a la solicitud de conexión, RSC" y "3.1. Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión, RPSC"

Se considera que debe revisarse su pertinencia, conforme lo que se apruebe en el Reglamento de Comercialización, considerando que el proceso culmina con la conexión efectiva del usuario. Por tanto, se sugiere realizar la medición al proceso como un todo, y no a cada etapa del mismo. Además, es importante que se limite a las actividades que realiza el usuario a través del comercializador, y por ejemplo, el "3.1 Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión, RPSC" se considera suficiente, teniendo en cuenta que "su medición se realiza a partir del

momento en que el usuario o el comercializador solicita la puesta en servicio de la conexión, hasta el suministro del servicio o la negación justificada u observaciones a la instalación en forma escrita por parte del distribuidor". Adicionalmente, se debe diferenciar la puesta en servicio de la conexión para zonas urbanas y rurales, puesto que en las zonas rurales se requiere de un mayor tiempo, por lo que el mínimo estándar obligatorio debería ser Diferente. Para este indicador no se debería considerar las solicitudes sin respuesta a tiempo por causas imputables a los usuarios.

También es importante considerar que, para instalaciones pequeñas, es posible que no se desagreguen las actividades "Respuesta a la solicitud de factibilidad del servicio", "Respuesta a la solicitud de conexión" y "Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión". Sería ineficiente que en estos casos se solicite que el usuario deba realizar las 3 solicitudes y el agente deba dar las 3 respuestas, cuando con la primera solicitud se pueden cumplir las 3 actividades y darle el servicio al usuario. Por tanto, convendría que en estos casos se flexibilicen los requerimientos para el cálculo de los indicadores.

Ahora bien, se solicita a la CREG revisar los plazos establecidos para la realización de pruebas en los diferentes niveles de tensión, de manera que se ajusten más a los requerimientos de algunos usuarios y a los posibles tipos de pruebas a ejecutar.

2. En cuanto a el indicador "3.2. *Aviso previo de interrupciones, API:*

Si bien existe la obligación regulatoria en la actualidad, se solicita reiterar en el literal i), que sea obligatorio el aviso por parte de los distribuidores a los comercializadores de los usuarios afectados con las interrupciones programadas, de forma que el Comercializador pueda informar oportunamente a sus usuarios.

En el literal ii) "Efectividad del aviso realizado por los distribuidores y los comercializadores", en el numerador dice: "Usuarios informados sobre eventos programados"

Se solicita eliminar este indicador, dado que en la práctica es difícil (por no decir imposible en la mayoría de los casos) obtener el dato del numerador "Usuarios informados sobre eventos programados", ni como contribuye tanto el Distribuidor como el Comercializador al mismo. Cuando en el numeral 7.4 dice que "*deberán llevar un registro interno permanente de la siguiente información:... b) Constancia de los avisos publicados en un medio masivo de comunicación, estableciendo la fecha de publicación...*", no es claro cómo se puede totalizar el número de usuarios informados, pues el hecho de publicar en un medio masivo el aviso de interrupciones, no garantiza que todos los usuarios tengan acceso a dicho aviso. Para medir la efectividad del aviso realizado por los distribuidores y los comercializadores que informan a los usuarios afectados, se necesitaría contratar una firma consultora y/o Auditora especializada en estos temas, lo cual no garantiza la medición real de lo sucedido. Dado lo anterior, se considera que el indicador, tal como está definido, no se puede aplicar.

Finalmente, se sugiere medir el cumplimiento de los eventos programados e informados, ya que en ocasiones el usuario programa actividades o cese de las mismas, y el evento no se cumple.

3. En cuanto al indicador "3.3. Respuesta a peticiones, quejas y recursos, RPQR:"

En la actualidad, la SSPD realiza un control estricto a la atención de PQR's, y se sanciona cada vez que no se cumple con la respuesta a los usuarios. Por tanto, dejar este indicador tal como está definido, con el mínimo estándar obligatorio del 100%, sería una doble sanción. Se considera mejor dar señales de eficiencia en la solución de PQR's, para que existan incentivos a la atención en tiempos menores a los establecidos por la Ley, de forma que las empresas mejoren en la atención a los usuarios.

Adicionalmente, la definición de un estándar mínimo del cien por ciento (100%) para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos dentro del plazo de 15 días hábiles no es consecuente con la carga administrativa que imponen estos procedimientos a las empresas. El vencimiento del plazo establecido en la Ley sin que la empresa de respuesta a los usuarios, se configura en un silencio administrativo positivo a favor del usuario, razón por la cual en el marco legal vigente existen los incentivos necesarios para que las empresas cumplan con el plazo establecido. Por lo anterior, consideramos innecesaria la definición de un indicador y una meta al respecto.

En el numeral 7.5 del artículo 7, "*7.5 Respuesta a peticiones, quejas y recursos – RPQR*", se menciona que: "*c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del comercializador al usuario*". En este punto hay dos comentarios: 1) cuando una solicitud se formula de manera telefónica, establece el Código Contencioso Administrativo la posibilidad de dar respuesta verbal, y por tanto, lo indicado en literal c) del artículo 7.5 iría en contravía de dicha disposición. 2) Por tanto, debe incluirse en el indicador de Respuesta a peticiones, quejas y recursos – RPQR, las respuestas verbales o telefónicas que se dan a los usuarios, ya que son bastante representativas en la atención que brinda el comercializador a través de su "Call Center".

4. Se sugiere eliminar el indicador de Calidad de Atención Telefónica. Para efecto de controlar la atención de llamadas, el indicador de nivel de servicio se considera suficiente. Ahora bien, debe tenerse en cuenta que los sistemas de información que utilizan las empresas para la atención telefónica en la actualidad, y en los servicios contratados para tal fin, permiten tener información permanente sobre los niveles de servicio alcanzados, en cuanto a cantidad de llamadas realizadas por los usuarios, cantidad de llamadas contestadas, cantidad de llamadas retornadas, entre otros. Por tanto, mucha información debería tomarse de estos reportes, para el control, y así evitar la contratación de terceros para realizar estas auditorías propuestas.

5. En caso de que el comercializador deba implementar el literal a), numeral 3.4.1 del artículo 3 de la Resolución, este costo debe ser reconocido al comercializador a través del Costo Variable.

Adicionalmente, se sugiere modificar el término “*velocidad de respuesta*” por “tiempo de espera para ser atendido” en los casos en que aplique.

Los atributos planteados como objeto de calificación por parte del cliente (satisfacción con la velocidad; utilidad de la respuesta y amabilidad y actitud) darán lugar a calificaciones subjetivas por parte de los usuarios.

Sugerimos que se establezcan una calificación con referencia a atributos más específicos y relacionados con el trámite de las solicitudes de los usuarios, evitando asignar un peso tan alto (40%) a la calificación de aspectos que no son objetivamente contrastables como la “amabilidad y actitud del personal que atiende la llamada”.

Adicionalmente, para la aplicación de este tipo de indicadores consideramos necesario que se apliquen técnicas que permitan identificar y excluir de la muestra de individuos consultados, aquellos que adoptan conductas sesgadas en sus repuestas (*outliers*).

Con relación a la medición del desempeño de la atención telefónica, consideramos que la propuesta no es simétrica entre empresas, dado que otorga una ventaja a las empresas que no disponen de un sistema automático de respuesta, al no calificar el tiempo de espera para la atención personalizada de la llamada.

6. En cuanto al indicador “3.5. *Cumplimiento de citas con el usuario, CCU*”

Es importante dar más claridad sobre el alcance que pretende la Comisión con este indicador. Si se refiere a las veces en que se ingresa a las instalaciones del usuario, no se considera pertinente, teniendo en cuenta que una mínima porción de los trabajos se realizan ingresando a dichas instalaciones. En el segmento de usuarios regulados no es usual agendar citas. En muchos casos se programan visitas relacionadas con la puesta en servicio de nuevos suministros, que corresponden a los índices de conexión del servicio propuestos. Cuando los comercializadores ofrecen servicios de valor agregado o presentan sus ofertas de servicio, programan citas con los usuarios, y en esta medida estas citas no corresponden a un atributo que deba medirse y tenga relación con un procedimiento de atención comercial del servicio de energía eléctrica. Finalmente, la propuesta no establece los procedimientos en los que considera necesario agendar citas, ni contempla los tiempos muertos relacionados con la duración de tiempos de viaje del personal.

Por otra parte, debido a la dispersión geográfica de los clientes, y a la dificultad para determinar el tiempo de duración de una visita resulta difícil cumplir con la exactitud propuesta en el proyecto de Resolución.

En tal sentido, sugerimos que se establezcan rangos diferenciales para los usuarios en función del tipo de centro poblado en el que habitan, otorgando un mayor rango a los de grupo de calidad 2 y 3, y un rango mayor para los usuarios del grupo de calidad 4.

De otro lado, la abreviatura utilizada para este indicador de Cumplimiento de Citas con el Usuario, se presta a confusiones con el CCU que se utiliza para el "Contrato de Condiciones Uniformes".

7. Tiempo de reconexión: Se solicita que el tiempo se mida desde el momento en que ingrese el recaudo efectivo a la empresa, cuando se trate de pago de obligaciones que originan la suspensión o cancelación del servicio. Adicionalmente, se propone que la Comisión establezca señales de mejora en estos tiempos, como incentivo de calidad a las empresas, para que sean cada vez más eficientes. Se sugiere revisar el plazo, para que se contabilice en días calendario, ya que la no prestación del servicio, además de afectar a los usuarios, disminuye los volúmenes de ventas de las empresas, afectando a toda la cadena. Es importante considerar que no en todos los casos se puede contar con la factura pagada.

Adicionalmente, es necesario que se establezca la responsabilidad de los OR de definir un medio para que los comercializadores diferentes a su propio comercializador, registren las solicitudes de suspensión y la recepción de los pagos de sus usuarios, para que se pueda contabilizar el tiempo desde el momento del pago hasta la reconexión. Igualmente, por este medio puede informar el comercializador de los pagos recibidos por reconexiones al distribuidor respectivo.

Se solicita la exclusión de no cumplimiento por eventos de fuerza mayor que impidan al Comercializador reconectar el servicio al cliente, tales como fenómenos naturales, problemas de orden público y dificultades para acceder al inmueble, entre otros.

La referencia establecida de un término no mayor a 3 días hábiles para que el distribuidor asegure el restablecimiento del servicio, debe efectuarse a partir de la fecha y hora de pago del usuario. En caso de efectuarse un pago electrónico se contará a partir del momento en el que el usuario demuestre al comercializador que realizó el pago.

8. El indicador "3.7. *Tiempo de revisión de acometidas, TRA*" menciona que: "*Los comercializadores tienen un plazo de 7 días para iniciar la revisión de la acometida desde que el usuario realiza la solicitud.*"

Se propone eliminar este indicador por lo siguiente:

- Si se trata de una revisión para conexión inicial, la misma ya fue evaluada en el tiempo para realizar la puesta en servicio.

- En caso de ser otro tipo de revisión, se trata de una PQR, debería tener los mismos plazos que para otro tipo de solicitudes.
- Si definitivamente la CREG decide que debe medirse, sería entonces necesario diferenciar los tiempos de respuesta para zona urbana y zona rural, aunque se reitera que, por los argumentos anteriores, no sería pertinente su medición.

9. En cuanto al indicador "3.8. Reclamos facturación, RF"

Se considera necesario que para el cálculo de este indicador, se tengan en cuenta solo los reclamos por causas imputables al comercializador. También podría implementarse un esquema de incentivos para reducción de los tiempos de respuesta a este tipo de reclamaciones. Finalmente, el indicador debería diferenciarse por tamaño de mercado.

10. En el numeral 7.8 del artículo 7, debe adicionarse que en caso de ser pago electrónico, debe conservarse la certificación expedida por el comercializador confirmando el pago por parte del usuario.

11. En el párrafo 2 del artículo 7, debe tenerse en cuenta que los plazos fijados para el reporte de los consolidados trimestrales de los indicadores, dificultan la consolidación de información de los procesos al interior de los agentes. Por tanto, se solicita ampliar este término, por lo menos en 30 días, plazo máximo para realizar el reporte del trimestre anterior.

12. En cuanto al indicador "4.1. Tiempo de entrega del paz y salvo, TPS":

Se propone revisar este indicador, porque puede no ser significativo para efectos de evaluar la calidad del usuario en muchas de las empresas, considerando que el cambio de comercializador no se produce de manera masiva. Así mismo, el Reglamento de Comercialización definirá los tiempos y el procedimiento para la expedición del mismo. Se sugiere compatibilizarlo con dicho Reglamento, y definir el alcance de los incumplimientos, como incentivos para cumplir con los plazos propuestos.

13. Artículo 5

Como ya se mencionó, los estándares mínimos de cumplimiento propuestos para la mayoría de los indicadores no son consecuentes con la naturaleza de los procesos comerciales y administrativos que deben ejecutar las empresas y que no pueden estar exentos de errores de diversa índole. Es necesario tener en cuenta que eliminar tales errores exigirá costos muy elevados que se considera, deberán ser transferidos a los usuarios vía tarifa.

Por lo anterior, se solicita la definición de metas de cumplimiento razonables, que tengan en cuenta las particularidades de los respectivos mercados, en un esquema similar al de la calidad en distribución. Así mismo, que se establezcan sendas que

permitan la adaptación de las empresas de forma progresiva, hasta alcanzar los niveles que establezca la Comisión.

Con respecto a la imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, se considera que en la definición de la norma se deberían establecer con claridad los criterios y valores para su aplicación.

14. Artículo 6

Como se mencionó anteriormente, es necesario que se excluyan los casos en los cuales la reconexión no se puede realizar por causas de fuerza mayor. Adicionalmente, que se excluyan casos en de usuarios para los que se identifica una reconexión ilegal del servicio en el momento en el que van a ser reconectados por la empresa.

Por otra parte, es necesario que se aclare la redacción propuesta, dado que para el caso de usuarios que han sido objeto de suspensión del servicio por no pago de sus facturas, el texto propuesto se podría interpretar en el sentido de que posibilita el pago de compensaciones por interrupción del servicio durante el periodo en el cual el usuario no ha cancelado su respectiva factura.

15. Artículo 7

Para realizar el registro de la información y el cálculo de los indicadores propuestos por la Comisión, se requiere de un plazo para la adaptación de los sistemas de información con el objetivo de poder incorporar los campos solicitados.

Para llevar a cabo dicha adaptación es necesario que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publique para consulta, con la debida antelación, los formatos que deberán reportar los distribuidores y comercializadores, así como poner a disposición de las empresas la plataforma de reporte y los correspondientes validadores.

Así mismo, es necesario otorgar un plazo razonable para efectuar las adaptaciones requeridas al sistema de facturación, con el fin de estar en capacidad de realizar las compensaciones propuestas en el Artículo 6.

Con relación al párrafo 2 de este artículo, es necesario tener en cuenta que no es posible cumplir con el reporte de la información de cada trimestre del año en el primer día calendario del siguiente mes. Dado que es necesario que las empresas cuenten con un plazo para realizar el cálculo y análisis de la información del último mes de cada trimestre, se solicita que el reporte de la información se realice de la siguiente forma:

“El reporte de los indicadores y los datos soportes de los mismos se deben hacer a mas tardar el 30 de abril, el 31 de julio, el 31 de octubre y el 31 de

enero de cada año, con la información correspondiente al trimestre inmediatamente anterior.”

16. En el Artículo 8, se establece la obligación de contratar una Auditoría de Indicadores de Calidad.

Se sugiere que dicha exigencia sea optativa para el comercializador que cuente con una certificación de su proceso de comercialización, incluyendo dentro este, todos los Indicadores de Calidad de la Atención al Usuario del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica. Esto en razón de no trasladar mayores costos a los usuarios, cuando las empresas ya cuentan una certificación de calidad, otorgada por una firma certificadora debidamente acreditada en el país. Adicionalmente, reconocer los costos de estas auditorías, y tener un incentivo para aquellas empresas que cuentan con dichas certificaciones de calidad en los procesos.

17. En el Artículo 9, se solicita a la Comisión modificar las fechas establecidas para el periodo de transición, de tal manera que le permita a los comercializadores hacer la implementación de los indicadores en sus procesos internos. Así mismo, las fechas para cumplir con la obligación de incluirlos en las facturas de los usuarios. En este sentido, se sugiere respetuosamente revisar la posibilidad de utilizar otros mecanismos de difusión de los indicadores, como por ejemplo página web, de forma que se disminuyan los costos en los ajustes a facturación.

Así mismo, es necesario tener en cuenta que las empresas no han incluido en sus presupuestos de gastos de 2011 los recursos necesarios para contratar las auditorías, por lo cual se sugiere que estas auditorías se realicen durante el 2012, de forma que puedan ser realizadas simultáneamente con la auditoría externa de gestión y resultados.