

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 01 DE 2018

SELECCIÓN DE OFERENTE PARA CONTRATO DE OPERACIÓN DEL
SISTEMA DE ACUEDUCTO Y DE SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
EN LOS CORREGIMIENTOS DE VILLAGORGONA Y LA REGINA

ANEXO TRES: COMERCIAL Y TARIFARIO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO
DE LOS CORREGIMIENTOS DE VILLAGORGONA Y LA REGINA
EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA
– EMCANDELARIA ESP

Villagorgona/ Candelaria –Valle Julio 31 de 2018

INTRODUCCIÓN

El presente anexo será aplicable a la gestión comercial y tarifaria asociada a la prestación del servicio público domiciliarios de acueducto en los corregimientos de Villagorgona y La Regina – Municipio de Candelaria Valle del Cauca.

La gestión comercial incluye las actividades de administración, actualización y mantenimiento del catastro de usuarios, facturación, recaudo, gestión de cartera y atención al usuario.

La gestión tarifaria incluye los aspectos a tener en cuenta para el cálculo de las tarifas a aplicar desde la entrada en operación del OPERADOR

1. GESTIÓN COMERCIAL

1.1. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES –CCU

La relación entre el OPERADOR y los suscriptores o usuarios se regulará a través del Contrato de Condiciones Uniformes - CCU del servicio público domiciliario de acueducto y demás normatividades concordantes, en consecuencia:

- El CCU deberá ofrecer las mismas condiciones (derechos y deberes) para la prestación del servicio de acueducto a todos los suscriptores o usuarios.
- El CCU se dará por establecido sin que sus partes lo firmen, cuando el suscriptor o usuario solicita recibir o está recibiendo el servicio en el lugar donde habita o donde establece su negocio, siempre y cuando el inmueble cumpla con las condiciones técnicas previstas por la empresa.
- Las partes en el CCU, OPERADOR y el cliente, serán responsables de las obligaciones y deberes establecidos en él, igualmente serán beneficiarios de los derechos contenidos en el mismo.
- El CCU cesará, en el mismo momento que el OPERADOR, termine la ejecución del contrato.

1.2. ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES O USUARIOS

El OPERADOR es responsable de adelantar las acciones necesarias para garantizar que la información de la base de datos contenga de manera precisa y actualizada los datos identificadores básicos de los suscriptores o usuarios del servicio de acueducto.

Las responsabilidades del OPERADOR frente a la administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores o usuarios comprenden:

a) Implementar un sistema de información comercial que contenga como mínimo la siguiente información:

- Servicio
- Cuenta contrato
- Nomenclatura domiciliaria verificada en terreno
- Estado del servicio (activo o inactivo)
- Nombre del suscriptor
- Tipo de actividad (madres comunitarias y predios de conservación arquitectónica, entre otros)
- Ciclo de facturación
- Estrato socioeconómico o tipo de uso, a partir de las bases de datos actualizadas.

Los demás datos que sean necesarios para mantener actualizado el catastro de suscriptores o usuarios del servicio público domiciliario de acueducto.

b) Adelantar y coordinar las actividades necesarias para la actualización de los datos básicos de los suscriptores o usuarios; para lo cual, el OPERADOR deberá elaborar y definir los procedimientos y formatos necesarios.

c) Reportar oportunamente las novedades en la base de datos de suscriptores o usuarios del servicio público domiciliario de acueducto.

d) Adelantar en terreno las actividades necesarias para mantener actualizado el catastro de suscriptores o usuarios. Las formas pre-impresas para efectuar la verificación en terreno serán elaboradas por el OPERADOR

e) Coordinar los mecanismos de intercambio de información con el Departamento de Planeación Municipal, o la entidad que haga sus veces, en lo referente a la aplicación y actualización de los estratos y la unificación, normalización y codificación de la nomenclatura de los predios.

f) Disponer de los medios de archivo (físico o digital), para el almacenamiento de los soportes o pruebas de la incorporación de novedades al catastro de suscriptores o usuarios.

g) Al finalizar el contrato, el OPERADOR deberá hacer entrega del catastro de suscriptores o usuarios actualizado al CONTRATANTE.

h) Dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con el pago de los aportes y el intercambio de información ante el comité de estratificación municipal.

1.3. FACTURACIÓN

El OPERADOR será responsable de la facturación y cobro por la operación del sistema de Acueducto, además de facturar conjuntamente el servicio de Alcantarillado, que seguirá prestando EMCANDELARIA E.S.P.

Las responsabilidades del OPERADOR frente a la facturación comprenden:

a) Realizar la lectura del consumo de agua de cada periodo de cada uno de los suscriptores y usuarios.

b) Liquidar el monto a pagar por el servicio de acueducto, de acuerdo con las tarifas resultado de la metodología tarifaria vigente, incluyendo los subsidios otorgados y las contribuciones cobradas en el marco de la regulación vigente, indicándolos expresamente en las facturas.

c) Incluir en las facturas los montos adeudados de períodos anteriores, las financiaciones, ajustes por financiación, recaudo y ajuste de los mismos, y las demás provisiones reglamentadas por la Ley.

d) Imprimir, distribuir y repartir las facturas a la totalidad de los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en un término no inferior a cinco (5) días antes de su vencimiento.

e) Generar los duplicados impresos y/o electrónicos de cada factura, en los eventos que lo ameriten.

f) En el evento en el que un suscriptor interponga una petición, queja, reclamo, recurso o solicitud – PQR´s, el OPERADOR podrá aprobar el no pago del servicio público domiciliario de acueducto sobre las sumas reclamadas y aprobarán la separación del pago facturado sobre la suma no reclamada, de conformidad con la normatividad vigente.

g) Permitir el acceso permanente al CONTRATANTE a toda la información tarifaria y comercial. La información deberá permitir la desagregación de los componentes tarifarios y comerciales al mayor nivel de detalle que permita evidenciar todos los datos identificadores de los usuarios o suscriptores.

h) El sistema de información comercial y de facturación implementado por el OPERADOR debe permitir que todas las transacciones queden registradas en el estado de cuenta del suscriptor o usuario.

1.4. GESTIÓN DEL RECAUDO

El OPERADOR será responsable de adelantar todas las actividades necesarias para el recaudo de los pagos que hagan los suscriptores o usuarios por los diferentes conceptos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La responsabilidad del OPERADOR frente a la gestión del recaudo comprende:

a) Suscribir convenios de recaudo con diferentes entidades para el recaudo de la facturación, sin disminuir la cantidad de medios y puntos de pago existentes en el esquema de prestación previo a su entrada, que garanticen la administración del recaudo a través del encargo fiduciario.

b) Depositar los dineros recaudados por la facturación de los servicios públicos domiciliarios en la fiducia, cuya apertura estará a cargo del OPERADOR y del CONTRATANTE, aplicando las mejores prácticas financieras con plenas garantías de seguridad y rentabilidad en el marco del cumplimiento estricto de los términos de reciprocidad de los convenios suscritos.

- c) Acordar con las entidades financieras con quien se suscribirán convenios de recaudo, la entrega de los comprobantes de pago requeridos para hacer las conciliaciones bancarias y los cheques devueltos.
- d) Garantizar la confiabilidad, exactitud e integralidad de la información generada, mediante la utilización de los recursos tecnológicos apropiados.
- e) Realizar diariamente el procedimiento de conciliación, actualización y depuración de los registros contables de las cuentas bancarias recaudadoras, a partir de la información enviada por las entidades recaudadoras y confrontar individualmente cada uno de los registros de recaudo reportados por aquellas, con los soportes de cada pago, independientemente del medio utilizado. En el evento de presentarse diferencias, adelantar las acciones tendientes a su aclaración.
- f) Suministrar toda la información de recaudo que le solicite el CONTRATANTE.

1.4.1. ESQUEMA FIDUCIARIO

Para adelantar las actividades de recaudo, administración de los recursos, liquidación y pago a los diferentes beneficiarios, el OPERADOR y EL CONTRATANTE deberán suscribir un encargo fiduciario con una ENTIDAD FIDUCIARIA vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. A través del encargo fiduciario se realizarán las siguientes actividades:

- a) Administrar los recursos recaudados por concepto de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, constituyendo fondos de destinación específica a saber:

CONTRATANTE

Servicio de Alcantarillado

- Costos de Administración, Operación, Mantenimiento y Tasas Ambientales
- Inversión
- Remuneración

OPERADOR

Servicio de Acueducto

- Costos de Administración, Operación, Mantenimiento y Tasas Ambientales
- Inversión

b) Liquidar mensualmente el valor a girar a cada beneficiario, de conformidad con los fondos de destinación específica antes señalados y los porcentajes definidos en el numeral 1.4. de los términos de referencia.

El procedimiento que se aplicará a la liquidación de cada uno de los pagos es el que se describe a continuación:

- Los rendimientos financieros obtenidos por la administración de los recursos pertenecerán al esquema de prestación del servicio de acueducto y/o alcantarillado
- Sí a la terminación del contrato, se presentan saldos positivos en los fondos constituidos, estos serán transferidos a una cuenta del CONTRATANTE, quien se hará beneficiario de los mismos y determinará su destinación final.
 - Con base en las liquidaciones, la entidad fiduciaria girará los pagos a los beneficiarios, previa autorización del SUPERVISOR del contrato. La entidad fiduciaria tendrá en cuenta en su programación de caja el cumplimiento de lo pactado en el contrato y en ningún caso podrá hacer giros de un periodo de liquidación sin haber realizado todos los giros del periodo de liquidación anterior.
 - Al realizar los giros, la entidad fiduciaria efectuará las retenciones, deducciones y demás descuentos autorizados por la Ley y ordenados por las autoridades competentes. Los montos retenidos se girarán con base en la reglamentación vigente.
 - Cualquier otra remuneración o comisión que eventualmente se cause a favor de la entidad fiduciaria será considerada como costo de la gestión comercial y financiera y deberá ser asumido por el OPERADOR.

- c) Girar oportunamente y previa autorización del SUPERVISOR los recursos correspondientes a cada beneficiario.
- d) Llevar un registro detallado de todas las operaciones y transacciones realizadas a través del encargo fiduciario y hacer entrega mensual de esta información al SUPERVISOR del contrato

1.5. GESTIÓN DE CARTERA

El OPERADOR será el responsable de adelantar las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio público de acueducto y la recuperación de la misma. La responsabilidad del OPERADOR frente a la gestión de cartera comprende:

- a) Llevar el registro de la cartera por concepto de prestación del servicio público domiciliario de acueducto detallada por suscriptor/usuario y periodo de causación
- b) Llevar el registro de la cartera por concepto de prestación del servicio público domiciliario de acueducto, clasificada por edades. Este registro debe indicar claramente los montos adeudados y los intereses de mora liquidados.
- c) Adelantar las acciones comerciales, administrativas o jurídicas necesarias para la recuperación de la cartera generada en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
- d) Suspender el servicio de acueducto por el incumplimiento en el pago de dos o más facturas y el uso no autorizado del servicio, acometidas o medidores por parte del suscriptor o usuario, respetando y dando cumplimiento al debido proceso administrativo. Para restablecer el servicio, el cliente deberá cancelar las sumas pendientes de pago.
- e) Realizar seguimiento y control a las actividades de suspensión, corte y reconexión de los servicios como medida correctiva efectiva para la recuperación de cartera.
- f) Unificar criterios y políticas de gestión de cartera para lo cual elaborará un "Manual de Gestión de Cartera", el cual será remitido al SUPERVISOR para su conocimiento. Incluyendo los criterios y procedimientos para la clasificación de la cartera como difícil cobro y su respectiva provisión o castigo.

- g) Adoptar e implementar políticas de financiamiento y/o de acuerdos de pago (plazos, tasas de interés, entre otros) con los suscriptores/usuarios que presenten mora en el pago de los servicios públicos, en el "Manual de Gestión de Cartera" a adoptar por el OPERADOR, acorde con la normatividad vigente sobre la materia.
- h) Adelantar las acciones de verificación en campo necesarias para la revisión, depuración y recuperación de cartera.
- i) Definir los procedimientos y mecanismos de financiación resultantes de la negociación con suscriptores o usuarios, con cartera.
- j) Informar a los suscriptores o usuarios las políticas de financiamiento.
- k) Suministrar toda la información de cartera que le solicite el CONTRATANTE en los plazos definidos para el efecto.

1.6 ATENCIÓN AL USUARIO

Desde el primer día de inicio de operación, el OPERADOR deberá proveer todos los medios necesarios para garantizar una respuesta oportuna y eficaz a las peticiones, quejas y recursos (PQR) que presenten los suscriptores o usuarios, relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto. La responsabilidad del OPERADOR frente a la atención al usuario comprende:

- a) Recibir, atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos (PQR), recursos y solicitudes presentados por los usuarios por cualquiera de los siguientes canales de atención: escrito, presencial y portal web, aplicando los criterios de calidad, oportunidad, eficiencia, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Ley 142 de 1994.
- b) Garantizar el registro y la trazabilidad de cada una de las PQR.
- c) A partir del primer día del contrato, el OPERADOR dispondrá, dentro de sus estructuras organizacionales del personal, de los recursos físicos, de comunicaciones y tecnología (software y hardware) necesarias y suficientes para realizar la atención de usuarios por los diferentes canales de atención.
- d) Cuando el OPERADOR asista a eventos con la participación de la ciudadanía (tales como Ferias de Servicio al Ciudadano y Campañas lideradas por la Alcaldía del municipio de Candelaria o cualquiera de sus Secretarías), y en ellos se presenten PQR, aquellas deberán radicarse y

tramitarse como si hubiese sido recibido por cualquiera de los canales de atención, en los términos legales y reglamentarios vigentes.

e) Generar un número de radicado a cada una de las PQR ingresadas por cualquiera de los canales de atención, es decir, un número consecutivo con el cual se hará seguimiento a su trámite y respuesta, convirtiéndose en un apoyo a la gestión del OPERADOR. Toda aquella nueva información de carácter comercial y financiero que se genere para cada uno de los usuarios en virtud de la atención y respuesta a PQR, será actualizada por el OPERADOR desde el primer día del contrato.

f) El OPERADOR será responsable directo ante las autoridades competentes por el vencimiento de los términos o el incumplimiento de la normatividad vigente. Igual circunstancia aplica para el caso de multas y sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la inadecuada o falta de respuesta oportuna a las PQR por hechos causados y decisiones tomadas a partir del inicio del contrato de OPERACIÓN.

g) Notificar las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación PQR, respetando el debido proceso definido en la normatividad vigente.

h) Los canales de atención al usuario contenidos en el presente anexo podrán ser utilizados por EL CONTRATANTE para la promoción de campañas educativas y/o de sensibilización, información general sobre la prestación del servicio de acueducto, cultura de pago, procedimientos y políticas de financiamiento, previo acuerdo con el OPERADOR.

1.6.1. ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUDES VERBALES Y ESCRITAS

a) Desde el primer día de inicio de la operación, el OPERADOR será responsable del montaje, acondicionamiento y puesta en funcionamiento de una (1) Oficina de Peticiones Quejas y Recursos en un lugar central y de fácil acceso peatonal, ya sea en un local propio o alquilado, cumpliendo las disposiciones sobre uso del suelo, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional y demás normatividad que le afecte.

b) En la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos se recibirán las PQR (verbales o escritas) de los suscriptores o usuarios actuales y potenciales y se les brindará información sobre los aspectos financieros, comerciales y técnico - operativos asociados a la prestación del servicio público de acueducto. EL SUPERVISOR aprobará los diseños, adecuación y dotación de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos.

c) El horario de atención de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, será horario continuo, de 8:00 a.m. a 4:0 p.m. de lunes a viernes. Las PQR que se reciban por cualquiera de los canales de atención durante los días sábados, serán radicadas el día hábil siguiente, a partir del cual empezarán a contar los días para su atención y trámite. Esta circunstancia deberá tenerse en cuenta al momento de efectuar la parametrización del sistema de información comercial.

d) Las PQR escritas podrán ser remitidas vía correo electrónico a la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos. Para ello, el OPERADOR informará los correos electrónicos en las carteleras informativas de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos y en las facturas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

e) La Oficina de Peticiones Quejas y Recursos tendrá una adecuada dotación física de áreas y de personal, el OPERADOR será responsable de que sus empleados estén debidamente uniformados, carnetizados y en condiciones óptimas de aseo personal, cumpliendo con lo establecido en la legislación laboral vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional (prevención de riesgos laborales), de comunicaciones y de tecnología (hardware y software) que incluirá condiciones óptimas de conectividad para garantizar la operación continua de su sistema de información comercial.

f) La Oficina de Peticiones Quejas y Recursos dispondrá de un sistema digital de asignación de turnos que controlará y ordenará la recepción de las PQR, y permitirá hacer seguimiento en tiempo real a la gestión ejecutada. También dispondrá de puntos de contacto virtual donde los usuarios podrán hacer seguimiento a sus diferentes trámites y consultar información. El número de puntos de contacto virtual será determinado por el OPERADOR

g) La Oficina de Peticiones Quejas y Recursos contará con un mobiliario adecuado, tal como divisiones de oficina, sillas de espera, televisión, DVD, ventanillas o puestos de atención incluyendo una preferencial para discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños, baños, zona de archivo, carteleras informativas sobre las condiciones de prestación del servicio, buzón de sugerencias y un sistema estándar de calificación en ventanilla de la atención prestada, cuyas condiciones serán definidas por el OPERADOR y aprobadas por el CONTRATANTE, la cual se refiere a la atención prestada por el funcionario en ventanilla, no a la calificación de la gestión efectuada en torno a la PQR. Esta evaluación se relaciona directamente con el conocimiento del tema por parte del

funcionario, el trato dado al usuario y todos aquellos aspectos atinentes al servicio al cliente en los cuales el OPERADOR deberá implementar las mejores prácticas, en pro de garantizar una gestión que se ajuste a las exigencias contenidas en este anexo. Los resultados de estas calificaciones serán verificados mensualmente por EL CONTRATANTE.

h) La Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, deberá contar con un espacio para adelantar capacitaciones y/o entrenamientos a los usuarios, vocales de control, entes de vigilancia, control y regulación y comunidad en general.

i) La atención y asistencia a los usuarios se hará con apego a las disposiciones legales, normativas y contractuales, con calidad, eficiencia y observancia de un buen trato.

j) La Oficina de Peticiones Quejas y Recursos tendrá una adecuada señalización funcional que incluye directorio (en una zona estratégica del local), escaleras, baños, sitios de ubicación de extintores, salidas de emergencia, puntos de encuentro, botiquín, brigadista y señalización administrativa de cada una de las áreas que hacen presencia: oficinas, sala de juntas, sala de espera, cafetería, auditorio, salas de capacitación, puntos de encuentro, entre otros.

k) En lugares visibles de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos se fijará la siguiente información:

- Trámites y acciones que pueden adelantar los usuarios.
- Tablas con las tarifas aplicables a los servicios de acueducto y alcantarillado en cada periodo.
- Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público.
- Políticas de financiamiento y recuperación de cartera
- Medios y puntos de pago.
- Instructivo de carácter didáctico sobre las etapas que surten las PQR con posterioridad a su interposición, de conformidad con la normatividad vigente.

l) Los gastos asociados a la administración, funcionamiento y mantenimiento locativo de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, tales como personal, vigilancia y servicios públicos domiciliarios, aquellos asociados a la operación y mantenimiento de hardware y software de la

Oficina de Peticiones Quejas y Recursos serán asumidos por el OPERADOR.

m) Radicar, digitalizar y dejar registro de todas las PQR verbales y escritas recibidas en el punto de atención y sus documentos soporte, con el fin de ingresarlas en el sistema de información comercial para garantizar su seguimiento, trámite y trazabilidad, de forma que puedan ser consultados por el OPERADOR y EL CONTRATANTE y puedan obrar como parte de la memoria institucional que debe acompañar la prestación de los servicios.

n) Gestionar con calidad y en los términos de Ley, las PQR y resoluciones expedidas por la SSPD, cubriendo todos los usuarios residenciales, no residenciales, oficiales, comerciales, industriales.

o) Dar cumplimiento a todos los trámites procesales y administrativos de las decisiones proferidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos establecidos en las resoluciones que esta expida. Aquellos casos en que El OPERADOR considere que existen situaciones de la resolución que deben ser aclaradas, se hará la solicitud directamente a la Súper Servicios.

p) Documentar y sustanciar aquellos casos en los que se considere que la decisión proferida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe ser objeto de modificación o revocatoria y dar trámite a todas las acciones que se deriven de ello.

q) Tramitar y responder todos los requerimientos asociados al proceso administrativo sancionador formulado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con respecto a los silencios administrativos positivos.

r) Documentar, argumentar, soportar y elaborar las respuestas a acciones de tutela, acciones populares, acciones de cumplimiento y requerimientos de todos los entes de regulación, vigilancia y control en todos los aspectos atinentes a la ejecución de su gestión durante el término del contrato e incluso de aquellos asuntos pendientes que sean entregados por el operador anterior relacionados con aspectos comerciales.

s) Será responsabilidad del OPERADOR, la notificación de las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación de carácter comercial, así como el envío de las comunicaciones directas a destinatarios de trámites y de información.

1.6.2. ATENCIÓN DE USUARIOS EN FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

a) Asumir los costos asociados al funcionamiento del stand o la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos provisional.

b) Cumplir los horarios de atención al usuario establecidos para la feria de servicio al ciudadano.

c) Coordinar con el CONTRATANTE las acciones a realizar en las ferias de servicio al ciudadano, las cuales incorporan como mínimo:

- Informar ampliamente la totalidad de trámites y servicios ofrecidos.
- Atender al usuario en el sitio e iniciar el trámite de su PQR
- Realizar por lo menos una actividad lúdica (cultura ciudadana) diaria con los asistentes a la feria, la cual será aprobada por EL CONTRATANTE.
- Brindar publicidad relacionada con la prestación del servicio de acueducto.

1.6.3. ATENCIÓN DE PQR ´S EN EL PORTAL WEB

Será una obligación del OPERADOR la atención de PQR recibidas por internet de suscriptores o usuarios en general, para lo cual deberá:

a) Mantener actualizada la información del portal web, en la cual los suscriptores o usuarios podrán ingresar y hacer seguimiento en los términos de ley y condiciones de calidad a sus PQR.

b) El portal informará la totalidad de trámites y servicios ofrecidos por el OPERADOR y explicará de manera sencilla los pasos que un usuario debe seguir para ingresar una PQR y/o solicitud, como también los tiempos de respuesta según su tipificación. En este caso también se generará un número consecutivo o de contacto para hacer seguimiento a la gestión de la PQR y/o solicitud.

c) Disponer de un espacio y mecanismo dentro de su página web que permita a los suscriptores o usuarios remitir PQR.

1.7. INDICADORES COMERCIALES

Estos indicadores, permiten verificar los resultados de atención a los suscriptores o usuarios. Su cálculo se fundamenta en el comportamiento de determinados parámetros en cada periodo de facturación.

Por lo anterior, para los indicadores que se definen en periodos anuales, cada periodo de facturación se define el indicador como el promedio de las mediciones de los últimos 12 meses.

1.7.1. ÍNDICE DE EFICIENCIA EN EL RECAUDO

Se determina como el valor en pesos de lo recaudado por facturación en el último año (últimos 12 meses) dividido en el valor total facturado en el mismo periodo. Durante el primer año se acumulará por el número de meses o periodos que lleve transcurrido el contrato.

Se calculará el índice de recaudo:

- a) Corriente: Que resulta de dividir el recaudo de la facturación no vencida entre la facturación del servicio (solo de los servicios del mes).
- b) De cartera vencida: Que resulta de dividir el recaudo de cartera vencida entre el total recaudado de cartera en mora.
- c) Global: que resulta de dividir el total recaudado (corriente + vencido) entre la facturación del servicio.

1.7.2. NÚMERO DE PQR ATENDIDAS POR CADA MIL SUSCRIPTORES O USUARIOS

Se mide como el número de PQR's recibidas en el periodo de facturación evaluado, dividido por el total de suscriptores o usuarios del periodo expresado en miles. El dato agregado para el año será la suma de los datos mensuales.

1.7.3. PQR RESUELTAS A FAVOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN PRIMERA INSTANCIA

Se define como el número de PQR's que la empresa resuelve de manera favorable al suscriptor o usuario en su presentación inicial, incluida la etapa de reposición, si procede. El dato agregado para el año será la suma de los datos mensuales.

1.7.4. PQR RESUELTAS A FAVOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEGUNDA INSTANCIA

Se define como el número de PQR´s que la empresa respondió de manera desfavorable al suscriptor en primera instancia, y que, al ser presentada en apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se falla de manera favorable al suscriptor. También se incluyen en este indicador aquellas que son resueltas de manera favorable en otras instancias superiores, administrativas o judiciales. El dato agregado para el año será la suma de los resultados de cada periodo de facturación.

1.7.5. CONSUMO MEDIO FACTURADO POR USUARIO

Se define como el consumo total facturado en el mes o periodo de facturación dividido en el número de suscriptores o usuarios a los que se les factura en el mismo periodo. La información para el cálculo se extrae de lo reportado en el maestro de facturación.

Se hará un seguimiento conforme a la duración del periodo de facturación y se realizará la agregación anual a través del promedio de los últimos doce meses del año para analizar su evolución o del número de periodos en un año, según sea el caso.

1.7.6. DOTACIÓN MEDIA SUMINISTRADA POR USUARIO

Se estima únicamente para el servicio de acueducto; se define como la producción total generada en el mes o periodo de facturación, dividido en el número de suscriptores o usuarios a los que se les factura en el mismo período.

La información para el cálculo se extrae de los instrumentos de macro medición. Durante la primera etapa o mientras no todos los puntos de entrada al sistema de transporte se encuentren medidos, se tomará para su estimación lo resultante de la estimación de la producción por métodos válidos de ingeniería, que en todo caso consideren la información sobre agua efectivamente suministrada, reportada por sectores o grupos de usuarios, base para la estimación del indicador de continuidad. Se hará un seguimiento mensual a este indicador y se realizará la agregación anual a través del promedio de los 12 meses del año.

1.7.7. NÚMERO DE MICROMEDIDORES INSTALADOS

Para verificar el cumplimiento de la normatividad sobre micromedición, para el servicio de acueducto se verificará el número total de micro medidores instalados, lo cual se debe contrastar frente al número total de suscriptores o usuarios. La fuente de información será el catastro de redes y el censo de suscriptores o usuarios. El indicador se mide mediante la siguiente expresión:

$$MN = (\text{Numero de Micro medidores instalados} / \text{Número Total de suscriptores o usuarios de Acueducto}) \times 100$$

1.7.8. NÚMERO DE MICROMEDIDORES FUNCIONANDO Este indicador detecta el número de medidores instalados y en funcionamiento, de acuerdo con el maestro de facturación del período. Este dato debe corresponder al número de clientes que se facturan con base en la lectura del medidor en cada período. La medición del indicador se hará a través de:

NOTA: No se divide entre el número de micromedidores instalados, sino por el total de suscriptores o usuarios para determinar la medición efectiva.

1.7.9. TIEMPO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONEXIÓN Y RECONEXIÓN

Para el seguimiento de este indicador, se registrará durante cada mes el tiempo total de atención a cada solicitud de conexión y de reconexión y se calculará el tiempo promedio de atención para cada tipo de solicitud. Además de este indicador agregado, se debe observar que en todos los casos el tiempo de atención esté dentro de las exigencias de la ley.

1.7.10. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA A PQR

Este indicador agrega el tiempo de atención de todas las solicitudes presentadas por los suscriptores o usuarios en un período mensual. Se registrará durante todo el mes, el tiempo de atención a cada PQR presentada y se calculará el promedio del tiempo de atención dividiendo la cifra anterior por el número total de PQR's presentadas.

Además de este indicador agregado, se debe observar que en todos los casos el tiempo de atención esté dentro de las exigencias de la ley.

2. GESTIÓN TARIFARIA

2.1. METODOLOGÍA TARIFARIA La tarifa a cobrar a los usuarios o suscriptores se establecerá conforme con lo dispuesto en el párrafo 1º del artículo 87 de la Ley 142 de 1994:

"Parágrafo 1º. Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de que trata esta Ley, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. Las fórmulas tarifarias, su composición por segmentos, su modificación e indexación que ofrezca el oferente deberán atenerse en un todo a los criterios establecidos en los artículos 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 y 96, de esta Ley. Tanto éstas como aquellas deberán ser parte integral del contrato y la Comisión podrá modificarlas cuando se encuentren abusos de posición dominante, violación al principio de neutralidad, abuso con los usuarios del sistema. Intervendrá asimismo, cuando se presenten las prohibiciones estipuladas en el artículo 98 de esta Ley. Con todo las tarifas y las fórmulas tarifarias podrán ser revisadas por la comisión reguladora respectiva cada cinco (5) años y cuando esta Ley así lo disponga."

Por lo anterior, las tarifas y las fórmulas tarifarias resultantes de este proceso, se consideran CONTRACTUALES y sólo podrán ser modificadas por la autoridad regulatoria cuando se encuentren abusos de posición dominante, violación al principio de la neutralidad o abusos con los usuarios del sistema.

2.2. ENTIDAD TARIFARIA LOCAL

El OPERADOR, actuará como Entidad Tarifaria Local; en consecuencia, calculará las tarifas del servicio público de acueducto, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el párrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso las tarifas a cobrar no podrán ser superiores a las que se obtendrían bajo la aplicación de la regulación tarifaria vigente al momento de la celebración del contrato de operación. Será obligación del OPERADOR desagregar la facturación para cada uno de los componentes que integran la tarifa final por usuario o suscriptor (CMA, CMO, CMI y

CMT), lo cual será reportado a la Fiducia para las conciliaciones pertinentes del recaudo por componentes cuando el usuario pague la factura.

2.3. COSTOS DE REFERENCIA MAXIMOS Los costos de referencia a proponer por el OPERADOR dentro de su oferta tarifaria, cargo fijo (\$/suscriptor-mes) y cargo por consumo (\$/m³) del servicio de acueducto, antes de aplicar el porcentaje de subsidios o de contribuciones y antes de actualización a precios corrientes del respectivo periodo de cobro, no podrán ser en ningún caso superiores a los valores del precio techo resultado del Estudio Tarifario.