ACTA DE SEGUIMIENTO AOM CONTRATO FAZNI 798–2019 DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Fecha: 25 marzo de 2025, Bogotá D.C.
Hora: 3:00 pm
Lugar: Teams
Objeto de la reunión: Seguimiento actividades de AOM DISPOWER S.A.S. E.S.P. contrato FAZNI 798-2019

ASISTENTES:

Kelly Alexandra Hernández	MME-Supervisión
Omar Olarte Triana	MME-Supervisión
Ángel Leonardo Molina Buriticá	MME-Supervisión
Catalina Jiménez Sotomonte	DISPOWER
Nelson Abril	DISPOWER
Angela Sánchez	DISPOWER
Darlyna Martinez	DISPOWER
Juan Mora	DISPOWER
Javier Agudelo	DISPOWER

ORDEN DEL DÍA:

Desarrollo de los temas a tratar por parte del Ministerio en lo referente a las acciones adelantadas por DISPAC S.A. E.S.P. - DISPOWER S.A.S. E.S.P. en cuanto a la prestación del servicio en la localidad de Puerto Leguizamo con los activos entregados tras la ejecución del contrato FAZNI 798-2019.

DESARROLLO:

1. Intervención DISPOWER S.A.S. E.S.P.

DISPOWER indica la subcontratación por parte de DISPAC (encargado del AOM de los activos según el contrato) para realizar el AMGC se estos sistemas, recibiendo el proyecto el 1 septiembre del 2024 mediante acta de recepción.

Inician su gestión con la identificación de los lideres de las comunidades, para facilitar el acceso a las zonas e iniciar el proceso de socialización y capacitación sobre el adecuado manejo de las soluciones, ¿Quién es la empresa?, ¿Cuál es el servicio que presta?, etc. Adicionalmente, buscan dentro de las mismas comunidades personal que

pueda capacitarse técnicamente y servir como de enlace entre el prestador y las comunidades para adelantar las actividades de AOM.

Una vez adelantado el acercamiento con la comunidad, DISPOWER, se enfoca en revisar el Estado de los sistemas y adelantar los mantenimientos preventivos, de septiembre a diciembre de 2024 se revisaron la totalidad de los usuarios (1154), soportado por actas según indican, realizando 1091 Mtos Preventivos, 28 Mtos Correctivos y encontrando 35 usuarios ausentes del predio.



Figura 1. Estado de los SISFV-2024 [Fuente DISPOWER]

En lo que va del 2025, se han visitado 170 usuarios, teniendo en cuenta 2 Mtos preventivos al año.



Figura 2. Estado de los SISFV-2025 [Fuente DISPOWER]

En cuanto al tema de hurtos, DISPOWER cuenta con una póliza todo riesgo y se están adelantando las acciones con la aseguradora SURA para la reposición.

En cuanto a los abandonos, DIPOWER elevo la consulta a DISPAC, para que les indiquen que deben hacer frente a estos casos.

Se indica igualmente que han escalado la consulta a DISPAC para el caso donde el prestador evidencia que se está presentando autorobo, para que se evalué si es pertinente reponer a estos usuarios, cuando es evidente que el usuario no está cuidando su sistema.

En cuanto a los No funcionales, se están adelantando en primera medida las gestiones de las garantías de los equipos.

En cuanto a las ausencias, DIPOWER indica que se adelantan más de tres visitas a cada usuario.

PERSONAL EN LA ZONA: Para la atención del proyecto, se cuenta con un auxiliar administrativo y 1 profesional técnico (los dos de la comunidad).

CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIONES: donde se abarcan dudas e inquietudes, apropiación de la solución, buen manejo, el uso correcto de la energía para que nos la sobrecarguen, cómo cuidar la solución, etc.



Figura 3. Cronograma de socializaciones [Fuente DISPOWER]

SEDE: Calle 12 Via Sena Manzana E Lote 2, fecha de apertura 25-03-2025.



Figura 4. Sede Pto Leguizamo [Fuente DISPOWER]

FACTURACIÓN:

A diciembre 2024

Milán	Tarifa Mensual
Septiembre	$ 12.081
Octubre	$ 13.232
Noviembre	$ 12.805
Diciembre	$ 13.872

Tarifas Basadas en el modelo de cálculo tarifario según la Resolución CREG 101 026 de 2022

- Usuarios facturados 1145.
- Promedio mensual de tarifa $13.000

Figura 5. Valor pagado por los usuarios [Fuente DISPOWER]

INFORMACIÓN COMERCIAL Y SUI:

A marzo 2025

Solicitud	Entidad	Radicado	Fecha	Estado
Solicitud de CEPS 2024	Alcaldía	51385916002	11/09/2024	Sin respuesta
Solicitud CEPS de oficio	SSPD	20255290220272	20/11/2024	En trámite
Solicitud de CEPS 2025	Alcaldía	112661006502	20/01/2025	En proceso

Se solicitó certificación por oficio a la SSPD en la prestación del servicio para el año 2024, de acuerdo al procedimiento excepcional dispuesto en la Resolución 20211000859995 del 24 de diciembre de 2022.

Figura 6. Solicitud de la CEPS [Fuente DISPOWER]

DISPOWER indica que ha realizado los requerimientos a la alcaldía y a la SSPD para la expedición del certificado de existencia y prestación del servicio con todos los soportes de las actividades realizadas, pero no reciben ninguna respuesta. Lo que representa que no se pueda reportar la información de la prestación al SUI, ni que los usuarios puedan acceder a subsidios.

Se presenta por parte de DIPOWER la plataforma, que está en actualización, donde se consolida lo referente a la prestación del servicio.

Finalmente, ellos recalcan el interés y los acercamientos que han realizado con el alcalde de Puerto Leguizamo para mostrar las evidencias de su gestión, las mismas compartidas en esta reunión. Mencionan una reunión presencial que se va a adelantar esta semana en Bogotá con el alcalde para tocar varios temas, entre ellos el tema de la expedición de la CEPS con las evidencias presentadas.

2. Intervención MME

- Se realiza consulta frente al estado ante la SSPD de la CEPS

DISPOWER reitera que ha realizado la solicitud a la SSPD y a la Alcaldía para la expedición de esta, no ha obtenido respuesta por parte de la Super, recalcando que de igual forma la Super hace el requerimiento a la alcaldía de porque no ha emitido la certificación para hay si proceder con la certificación de oficio, pero que a la fecha no saben cómo va el proceso al interior de la entidad.

- Se realiza consulta frente a la facturación, ya que ellos reportan 1145 facturados de los 1154 (9 no facturados)

DISPOWER indica que ellos no facturan sobre usuarios que no tienen el servicio.

- Se consulta si dentro de lo que se ha revisado frente a las quejas presentadas a la alcaldía, ya se ha identificado porque los usuarios reportan la no prestación si según lo expuesto en esta reunión si se les está prestando

DIPOWER indica que le realizaron la misma consulta al alcalde, pero el no les pudo indicar con claridad cuales, además de que existen otros operadores en la zona, que puede generar una confusión para los usuarios, en cuanto al reporte de fallas y los canales de atención o que incluso pueden ser atendidos por otro prestador. Sin embargo, recalcan que ellos tienen un compromiso contractual de operar el 100% de las soluciones entregadas y dan atención a los requerimientos en cuanto a la prestación en el marco de sus visitas preventivas y canales de atención.

El MME recalca la importancia del acercamiento y la socialización, para que los usuarios conozcan las actividades que realiza la empresa y los canales de atención.

- Se consulta acerca de los contratos de condiciones uniformes, si les han explicado la metodología de la facturación, como están midiendo disponibilidad.

DISPOWER indica de la facturación es pospago, no se tiene un dispositivo para medir disponibilidad, se estima mediante los reportes que los usuarios hacen de si tienen o

no servicio. También indican que han escalado la solicitud a la CREG para definir si se requiere medir disponibilidad o consumo.

El MME recalca que la CREG 101 026 de 2022 habla de disponibilidad y que esta medida debe garantizarse, que no puede ser determinada por un reporte de un usuario.

DIPOWER indica que también ha venido firmando con los usuarios los contratos de condiciones uniformes.

- Se consulta cuales son los canales de atención que tienen los usuarios para el reporte de fallas

DISPOWER indica que tiene tres canales de atención; whatapp de lunes a viernes, correo electrónico servicioalcliente@dispower.co, línea telefónica gratuita nacional y ahora la sece presencial, que han sido comunicados en las socializaciones con las comunidades.

- Se consulta acerca de los medidores instalados con el proyecto si pueden o no medir disponibilidad

DISPOWER indica que los medidores instalados con el proyecto solo miden consumo, no disponibilidad.

- Se consulta acerca de si los usuarios son consientes de que si no reportan indisponibilidad del servicio les cobran y si se ha recaudado la facturación

DISPOWER indica que en la factura esta discriminado el valor de acuerdo con la regulación vigente y algunos usuarios si pagan.

- Se consulta sobre el tema de reposiciones

DISPOWER indica que en primera medida se consulta si las garantías de construcción o de los equipos se encuentran vigentes, en caso de que no sea así, proceden ha hacer validas sus garantías (cuando aplique) o se hacen las respectivas reposiciones.

COMPROMISOS:

- *Remitir al ministerio los soportes de las actividades de mantenimiento que se han realizado a la fecha a estos usuarios*
- *Informar al ministerio el cierre de la reclamación frente a la prestación del servicio realizada por la Alcaldía de Puerto Leguizamo*

- *Enviar al MME una factura de las que actualmente se estan entregando a los usuarios*
- *Remitir al ministerio la trazabilidad de las consultas realizadas a la CREG para la definición del tema de la disponibilidad exigida por la CREG 101 026 de 2022.*

Link: Reunion revisión gestión AOM DISPOWER contrato FAZNI 798-2019-20250325_100250-Grabación de la reunión.mp4