



MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN PERIÓDICA DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

DOCUMENTO CREG-177
11 DE DICIEMBRE DE 2020

Contenido

| | | |
|------|--|----|
| 1. | ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL | 6 |
| 2. | DEFINICIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 3. | OBJETIVO..... | 7 |
| 4. | ALTERNATIVA SELECCIONADA | 7 |
| 5. | PROPUESTA CONSULTADA EN LA RESOLUCIÓN CREG 214 DE 2020 | 7 |
| 6. | PROCESO DE CONSULTA | 8 |
| 6.1 | ENYGAS SERVICES | 9 |
| 6.2 | AAA GAMA INSPECCIONES E INGENIERIA SAS..... | 11 |
| 6.3 | GASCAL CALAS..... | 12 |
| 6.4 | ELIZABETH VALENCIA..... | 13 |
| 6.5 | ROLANDO QUIMBAYO | 13 |
| 6.6 | ALCANOS..... | 14 |
| 6.7 | NATURGAS..... | 15 |
| 6.8 | GASES DEL CARIBE | 16 |
| 6.9 | SURCOLOMBIANA | 16 |
| 6.10 | REDNOVA..... | 17 |
| 6.11 | GASES DEL LLANO | 17 |
| 6.12 | SURTIGAS | 18 |
| 7. | AJUSTES A LA PROPUESTA..... | 19 |

| | | | |
|-----------|----------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 5 |

MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

1. ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL

A través de la Resolución CREG 214 de 2020 la Comisión ordenó hacer público un proyecto de resolución *“Por la cual se establece un plazo adicional para algunos usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible por red de tubería para realizar la revisión periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible y contar con el respectivo Certificado de Conformidad”*.

Esta propuesta se fundamentó en las solicitudes de algunas empresas y quejas de los usuarios manifestando que en el proceso de revisión periódica existe un incremento significativo de usuarios que están potencialmente sujetos a ser suspendidos del servicio en los meses de noviembre y diciembre de 2020 y en los primeros meses del año 2021 por no contar con el Certificado de Conformidad de su Instalación Interna de Gas Combustible, por lo que solicitaban dar un plazo adicional para que estos usuarios pudieran obtener dicho certificado, así como permitir las labores de suspensión del servicio por parte del prestador, cuando a ello hubiere lugar, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al vencimiento del plazo correspondiente.

Adicionalmente, con base en el reporte de información rendido por las empresas sobre la evolución de la actividad de revisiones periódicas, la Comisión realizó un ejercicio para determinar el porcentaje de cumplimiento hasta esta fecha y estimar a cuánto se llegaría en el mes de diciembre. Del análisis efectuado se encontró que la meta de cumplimiento de las revisiones periódicas a 31 de diciembre de 2020, conforme a lo establecido en el Artículo 2 de la Resolución CREG 129 de 2020, se podía encontrar cumplida y, que dichas revisiones pendientes se acumularán con las revisiones periódicas de las instalaciones de los usuarios a los que el Plazo Máximo de Revisión previsto en la Resolución CREG 059 de 2012 les vence en el mes de diciembre de este año, todo lo cual amenaza con desbordar tanto la capacidad de realización de las revisiones y certificación de las instalaciones, como la de suspensión del servicio al usuario por no contar con el correspondiente Certificado de Conformidad.

Respecto de la propuesta publicada se recibieron los comentarios, los cuales fueron analizados y llevaron a unos ajustes en la propuesta y que se detallan en este documento.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Existe una acumulación de las revisiones periódicas de las instalaciones de los usuarios que fueron objeto de suspensión de la revisión mediante la Resolución CREG 035 de 2020 y que tienen plazo para efectuar esta revisión y obtener el correspondiente certificado de conformidad de la instalación hasta diciembre 31 de 2020, con los usuarios a los que el Plazo Máximo de Revisión previsto en la Resolución CREG 059 de 2012 se les cumplirá en los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021, lo cual amenaza con desbordar tanto la capacidad de realización de las revisiones y certificación de

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 6 |

las instalaciones, como la de la suspensión del servicio al usuario por no contar con el correspondiente Certificado de Conformidad.

3. OBJETIVO

Brindar a los usuarios a quienes el plazo máximo de revisión les vence durante los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021 un tiempo adicional para que programen y efectúen la revisión de su instalación y obtengan el certificado de conformidad de la misma, evitando que sean objeto de la suspensión del servicio por no contar con dicho certificado.

4. ALTERNATIVA SELECCIONADA

La alternativa seleccionada implicaba otorgarle un tiempo adicional al previsto a los usuarios cuyo plazo máximo de revisión está próximo a expirar, con el fin de aplanar el pico de usuarios pendientes de revisión, esto dada la acumulación de usuarios pendientes de revisión de su instalación.

5. PROPUESTA CONSULTADA EN LA RESOLUCIÓN CREG 214 DE 2020

La propuesta publicada consistió en:

- Establecer un plazo adicional de dos (2) meses para que los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible por red de tubería de que trata el Artículo 2 de la Resolución CREG 129 de 2020 y los usuarios a los que el Plazo Máximo de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible previsto en la Resolución CREG 059 de 2012 se les cumplirá en los meses de noviembre y diciembre de 2020 y en Enero de 2021 obtengan el certificado de conformidad de su instalación, so pena de la suspensión del servicio por parte del Distribuidor, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento de dicho plazo adicional.

Las fechas límite para que los usuarios de que trata este Artículo cuenten con el Certificado de Conformidad serán las que se indican a continuación:

| VENCIMIENTO DEL PLAZO MÁXIMO PARA CONTAR CON EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LA INSTALACIÓN | PLAZO ADICIONAL PARA OBTENER EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LA INSTALACIÓN |
|--|--|
| Noviembre de 2020 | Enero de 2021 |
| Diciembre de 2020 | Febrero de 2021 |
| Enero de 2021 | Marzo de 2021 |

- Las empresas distribuidoras deberán comunicar a dichos usuarios lo previsto en el presente Artículo, advirtiéndoles que, conforme a lo establecido en el Numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012, deben realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible con el Organismo de Inspección Acreditado para esta actividad que seleccionen para el efecto, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos en el reglamento técnico aplicable, siguiendo los pasos definidos en dicha disposición.

- Los Organismos de Inspección Acreditados para la realización de la actividad de revisiones periódicas de instalaciones internas de gas combustible deberán garantizar a los usuarios la observancia estricta de los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID – 19, y de las instrucciones que, para evitar su propagación, adopten o expidan las autoridades del orden nacional y municipal.
- El usuario deberá constatar que el Organismo de Inspección Acreditado que escoja para la realización de la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas Combustible cuente con la aprobación del Protocolo de Bioseguridad establecido por las autoridades competentes.
- Es obligación del usuario del servicio público de gas combustible dar aviso al distribuidor en el evento en que detecte alguna anomalía en su Instalación Interna de Gas Combustible, que pueda poner en riesgo, no sólo su salud, vida y bienes, sino la de los ciudadanos en general, y afectar el medio ambiente. A su vez, el Distribuidor está obligado a atender dicha situación tomando todas las precauciones debidas para prevenir el contagio del Coronavirus COVID-19 tanto de los usuarios, como del personal que atienda la emergencia.
- Cuando, como resultado de la atención de una situación de emergencia reportada por un usuario, se encuentre un defecto crítico en la Instalación Interna de Gas Combustible del usuario, el distribuidor deberá suspender el servicio y sólo deberá proceder a su reconexión una vez el usuario haya efectuado las reparaciones a que haya lugar para subsanar el defecto que motivó la suspensión.
- Los distribuidores deberán continuar presentando a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, con la periodicidad y en los términos que ésta determine, un informe sobre el estado de certificación de la Instalación Interna de Gas Combustible.

6. PROCESO DE CONSULTA

La propuesta consignada en el Numeral 5 de este documento fue publicada en la página web de la CREG para efectos de que los interesados formularan sus comentarios. Respecto del Proyecto de Resolución publicado se recibieron comentarios de los siguientes remitentes:

| # | RADICADO | EMPRESA |
|---|---------------|---|
| 1 | E-2020-014400 | ENYGAS SERVICES |
| 2 | E-2020-014458 | AAA GAMA INSPECCIONES E INGENIERÍA S.A.S. |
| 3 | E-2020-014485 | GASCAL CALAS |
| 4 | E-2020-014486 | ELIZABETH VALENCIA |
| 5 | E-2020-014489 | ROLANDO QUIMBAYO |

D-177-2020 MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

| | | | |
|-----------|----------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 8 |

| | | |
|----|---------------|---------------------------------|
| 6 | E-2020-014499 | ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. |
| 7 | E-2020-014533 | NATURGAS |
| 8 | E-2020-014537 | GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. |
| 9 | E-2020-014562 | SURCOLOMBIANA S.A. E.S.P. |
| 10 | E-2020-014563 | REDNOVA S.A. E.S.P. |
| 11 | E-2020-014572 | GASES DEL LLANO S.A. E.S.P. |
| 12 | E-2020-014479 | SURTIGAS S.A. E.S.P. |

Sobre la propuesta consultada se recibieron los siguientes comentarios:

6.1 ENYGAS SERVICES

“De acuerdo a las consideraciones expuestas en la resolución que menciona el asunto, respetuosamente queremos hacer los siguientes comentarios:

-Debido a los plazos anteriores otorgados para la certificación de las instalaciones internas de gas, se ha generado bastante confusión en los usuarios ya que las distribuidoras no han aclarado dichos plazos de manera eficiente. Lo anterior ha ocasionado que las personas intenten programar sus visitas por medio de los teléfonos proporcionados por las mismas, encontrando que no atienden su solicitud de manera eficiente ya que no tienen la capacidad de hacerlo.

-Adicional a lo anterior, utilizando su posición dominante, las distribuidoras dicen a los usuarios que los organismos independientes no están autorizados a realizar las actividades de Revisión Periódica, utilizando el argumento de la forma de pago que como es de su conocimiento, por no tener contrato con ellos, debe ser en efectivo.

-Adicional a la pandemia, este tipo de desinformación hacia los usuarios ha hecho que compañías independientes como la nuestra se vea bastante afectada. En las pocas operaciones realizadas por compañías independientes, la distribuidora realiza suspensiones del servicio aun cuando se les ha reportado los certificados, generando desconfianza en los usuarios fuertes reclamaciones ante los entes de control en contra de los organismos. A esto las distribuidoras responden excusándose en problemas en sus plataformas dispuestas para el envío de los certificados de conformidad.

-Resumiendo lo anterior, las distribuidoras con el animo (sic) de ajustar sus agendas a menos de un mes, radican este tipo de peticiones debido a que no tiene la capacidad operativa para atender las programaciones, sin tener en cuenta que también existen organismos independientes que pueden hacer esta actividad”

RESPUESTA:

D-177-2020 MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

| | | | |
|-----------|----------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 9 |

Conforme a las disposiciones establecidas en el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012 y las emitidas por la Comisión durante el periodo de Emergencia Sanitaria declarada en virtud de la Pandemia del Covid-19, se ha establecido en cabeza del Distribuidor la obligación de informar a sus usuarios sobre los plazos y opciones que tienen para la realización de su revisión y la obtención del certificado de conformidad de su instalación interna de gas.

De otro lado, es importante considerar que conforme a lo establecido en la Resolución CREG 059 de 2012, el usuario puede escoger libremente, para el cumplimiento de su obligación de realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible, el Organismos de Inspección Acreditado que le ofrezca mayores ventajas, ya sea ofrecido o no por la empresa Distribuidora.

Así mismo, en esta resolución se determina el distribuidor deberá divulgar el listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados para realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas y prohíbe a los distribuidores limitar el número de Organismos incluidos en la base de datos, o negar su inclusión en ésta a las personas que reúnan las condiciones establecidas por las autoridades competentes.

También hay que considerar que es obligación del usuario informarse sobre los Organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), o en las oficinas y en la página web del distribuidor.

La norma es tajante al disponer que la distribuidora no podrá suspender el servicio si el usuario cuenta con el certificado de conformidad y/o el organismo de inspección le reportó al distribuidor dicho certificado conforme a los procedimientos establecidos en la regulación y en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible emitido por el Ministerio de Minas y Energía.

En este orden de ideas, es claro que la actividad de revisión periódica se desarrolla actualmente bajo el esquema de libre competencia y que existe la obligación de reconocer por parte de los Distribuidores los certificados emitidos por los Organismos de Inspección Acreditados (OIA). Ahora bien, como sucede en toda actividad en competencia, son los interesados del negocio, en este caso los Organismos de inspección Acreditados, los llamados a publicitar sus servicios, promocionándolos e informando adecuadamente para llegar a su nicho de mercado, es decir, a los usuarios del servicio público domiciliario de gas por red de tuberías.

Es claro también, conforme a la normatividad vigente que a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG le compete velar por la protección de los usuarios expidiendo la regulación caso sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas e informar sobre sus obligaciones y derechos conforme a lo establecido en la misma y, que, en manera alguna, es función de la Comisión promocionar la actividad de revisiones. ni a las distribuidoras, ni a los organismos de inspección acreditados

De todas formas, todo caso de que se presente cualquier anomalía por parte de las empresas distribuidoras en relación con procedimientos indebidos que afecten al usuario del servicio y la libre competencia deberá ser reportado directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para que,

| | | | |
|-----------|----------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 10 |

conforme a sus competencias constitucionales y legales adelante las investigaciones a que haya lugar.

6.2 AAA GAMA INSPECCIONES E INGENIERIA S.A.S.

"Me permito manifestar mi inconformidad como organismo de Inspección independiente acreditado por ONAC que opera en distintas áreas de Colombia.

-Soy gerente y representante legal de AAA GAMA INSPECCIONES E INGENIERIA SAS Consideramos que no es justo realizar ampliación de plazos ya que lesiona de manera grave nuestros intereses. Como empresas directamente encargadas de realizar esta labor muchos organismos independientes (sin contrato con las distribuidoras) hemos realizado inversiones en personal equipos y logística para poder atender la demanda de clientes que requieren la revisión periódica.

-Creemos que esta responsabilidad es en principio de los usuarios del servicio de gas domiciliario y en virtud de lo consagrado en la resolución Creg 059 de 2012 están en la plena libertad de escoger y acudir a cualquiera de los organismos de Inspección acreditados que considero yo estaríamos TOTALMENTE en capacidad de realizar dichos trabajos.

-No es la distribuidora la encargada de responder por dicha labor y da la sensación de ejercer un abuso de posición dominante en cuanto a limitar dicha acción ampliando esos plazos para que sus contratistas (organismos de Inspección con contrato directo con la distribuidora) puedan nivelar el atraso que presentan.

-Solicitamos se sirvan revisar dicho planteamiento ya que hay casi 30 empresas que prestamos nuestros servicios a nivel nacional de forma independiente y el hecho de no contar con un contrato directo con la distribuidora nos pone en desventaja ya que la publicidad (que hacen ellos) de las revisiones periódicas por medios masivos y canales de atención siempre está enfocada en que la hagan directamente con ellos.

-Agradecemos se sirvan considerar estas observaciones y tengan en cuenta la información que se le debe dar al usuario ya que se le hace ver por parte de la distribuidora como la única opción de realizar las revisiones directamente con el distribuidor. Solicitamos que las distribuidoras establezcan una gran difusión de las opciones que tiene el usuario para realizar las revisiones periódicas con organismos de inspección independientes creemos que estamos en capacidad de realizar con suficiencia las solicitudes que se presenten al respecto y precisamente estaría fortaleciendo este gremio y se estarían dando las oportunidades para que esta labor no sea un negocio exclusivo del distribuidor atendiendo la visión de la resolución Creg 059 de 2012".

RESPUESTA:

Teniendo en cuenta el resultado del seguimiento de la evolución del proceso de certificación de las Instalaciones Internas de Gas, esta Comisión encuentra que la meta de cumplimiento de las revisiones periódicas a 31 de diciembre de 2020, conforme a lo establecido en el Artículo 2 de la Resolución CREG 129 de 2020, se encuentra comprometida y, que dichas revisiones pendientes se acumularán con las revisiones periódicas de las instalaciones de los usuarios a los que el Plazo Máximo de Revisión previsto en la Resolución CREG 059 de 2012 se les cumplirá en los meses de diciembre y enero, lo cual puede ocasionar el desborde tanto la capacidad de

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 11 |

realización de las revisiones y certificación de las instalaciones, como la de suspensión del servicio al usuario por no contar con el correspondiente Certificado de Conformidad.

La Comisión debe garantizar que la prestación del servicio se haga de forma segura, continua y en condiciones de calidad y, en este sentido, no puede desconocer que las medidas excepcionales transitorias adoptadas durante la emergencia han afectado el desempeño normal de la actividad, así como el cronograma de las mismas y en ese orden de ideas debe buscar mediar entre los intereses del usuario y de los demás involucrados.

Ahora bien, como se mencionó en la respuesta anterior, no es función de la Comisión publicitar los servicios ofrecidos por los Organismos de Inspección Acreditados, ya que son éstos los que deben gestionar adecuadamente su actividad para llegar a los usuarios a través de sus campañas y brindándoles beneficios frente a sus competidores. En este caso si existen más de treinta (30) OIA que pueden atender el número de usuarios pendientes de revisión, deben buscar la estrategia para llegar y atender dicho mercado

De todas maneras, se reitera que cualquier caso de anomalía en el comportamiento de las empresas distribuidoras deberá reportarse directamente a las entidades de vigilancia y control que son la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, en el ámbito de sus respectivas competencias.

6.3 GASCAL CALAS

“Respecto al plazo que se propone en esta dicha resolución se debe tener en cuenta que los plazos establecidos a 5 años se establecieron por seguridad de los usuarios y el plazo de 2 meses adicionales pueden ser perjudiciales en la parte de seguridad de los mismos, referente a la cantidad de usuarios previstos para estos meses en el ONAC existen 33 organismos de inspección acreditados activos los cuales pueden cumplir con las revisiones previstas para estos meses”.

RESPUESTA:

El plazo establecido entre revisión y revisión de cinco (5) años no implica necesariamente que vencido este tiempo la instalación sea, defectuosa o insegura. Este plazo se definió como el tiempo prudente para hacer la revisión y comprobar su funcionamiento, pero es claro que puede haber instalaciones con menor tiempo corrido desde la última revisión periódica que requieran alguna reparación y, en cambio, puede haber otras que, cumplido este plazo, se encuentren en perfecto estado y no requieren ningún tipo de intervención.

De otro lado, la Comisión tiene la función de asegurar la prestación del servicio en condiciones de seguridad y continuidad, en este sentido, si de acuerdo con la medición del seguimiento de usuarios que obtienen la certificación de su instalación interna de gas lo encuentra necesario para asegurar la prestación del servicio, tomará las medidas a que haya lugar.

No obstante, se hará un ajuste a la propuesta con el fin de mediar entre el represamiento y la preocupación por la seguridad.

Ahora, tal y como se indicó anteriormente, si los treinta (30) OIA pueden atender el número total de usuarios pendientes, deben gestionar un mecanismo que les permita llegar al usuario a

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 12 |

ofrecerle y prestarle efectivamente el servicio, con lo cual, sin duda, se contribuirá a evitar que los usuarios lleguen a ser objeto de la suspensión del servicio por falta del respectivo certificado de conformidad.

6.4 ELIZABETH VALENCIA

“Respecto al plazo que se propone en esta dicha resolución se debe tener en cuenta que los plazos establecidos a 5 años se establecieron por seguridad de los usuarios y el plazo de 2 meses adicionales pueden ser perjudiciales en la parte de seguridad de los mismos, referente a la cantidad de usuarios previstos para estos meses en el ONAC existen 33 organismos de inspección acreditados activos los cuales pueden cumplir con las revisiones previstas para estos meses”

RESPUESTA

Ver respuesta al comentario 6.3

6.5 ROLANDO QUIMBAYO

“Al realizar una solicitud de revisión periódica a las empresas (VANTI, GASES DE OCCIDENTE), el agentamiento a esta solicitud, la disponibilidad para ejecutar la revisión es de 15 días después de hecha la petición, al preguntar el motivo por el cual no se puede realizar antes, la respuesta es que no cuentan con personal disponible. Esto quiere decir que la problemática radica en que los usuarios quieren hacer la revisión, sin embargo las distribuidoras no planificaron con anterioridad la cantidad de personal que se requeriría para poder cumplir con la totalidad de las visitas, adicionalmente un gran porcentaje de las personas que quieren cumplir con su revisión, no saben que pueden hacerla con otros organismos de inspección acreditados y otro grupo, cuenta con problemas económicos para pagar la revisión a los organismos independientes, por tal motivo la solicitan directamente con la distribuidora para que este servicio sea diferido a cuotas en la factura. Esto radica en otra problemática, la cual es que en Colombia hay 34 organismos de inspección acreditados ante ONAC, y la gran mayoría de estos no cuentan con medios para que el pago de la revisión se realice a través de la factura ya que para poder acceder a este medio los organismos deben bajar sus precios a más de la mitad del valor cobrado por la distribuidora, lo cual lleva a una competencia en desigualdad; creo que lo que deberían hacer estas empresas es lo que hizo Gases de Occidente este año, lo cual fue convocar a una reunión y en este caso (virtual) a todos los organismos que no cuentan con vínculo laboral el día 4 de febrero en el cual manifestaron que necesitaban un número de teléfono y correo actualizado para poder direccionar todos los usuarios que quisieran elegir libremente el organismo de inspección acreditado para ejecutar su revisión. Por estos motivos se deben plantear otras alternativas a dar más plazos ya que esto lleva a que se siga acumulando los usuarios ya vencidos con los usuarios por vencer”.

Es claro que solo tres empresas solicitaron la ampliación del plazo para la ejecución de la revisión periódica (VANTI, GASES DE OCCIDENTE Y GASES DEL CARIBE), la solución estaría en realizar una convocatoria a los organismos de inspección que no tienen vínculo laboral contractual con estas empresas para poder establecer con qué personal disponible cuentan para realizar las revisiones periódicas pendientes, de igual manera actualizar los números de teléfono

| | | | |
|-----------|----------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 13 |

y correo electrónico para que los usuarios puedan llamar libremente a estos organismos de inspección para que programen la visita.

La CREG debería establecer canales y mecanismos en los cuales los organismos de inspección independientes puedan ayudar a cumplir estas metas, ya que solo tienen en cuenta los datos aportados por las distribuidoras y de esta forma podrían ayudar a crear nuevas fuentes de empleo y a su vez reactivar la economía, para cualquiera de los casos dar más plazos, significaría un duro golpe para las personas que estaba pendiente de un trabajo en estos meses debido a la acumulación de un pico de revisiones acumulado por la supresión de las revisiones periódicas establecido por ustedes en la resolución No. 035. Del 28 de marzo de 2020".

RESPUESTA:

No es competencia de la CREG asegurar los ingresos de los OIA, sino asegurar que el usuario reciba el servicio en condiciones de seguridad y continuidad. El riesgo que asumen las empresas que se dedican a la inspección de instalaciones es el mismo que asume cualquiera otro negocio en competencia.

La CREG ha realizado campañas a través de diferentes medios masivos informando de las condiciones para llevar a cabo la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas, así como las medidas extraordinarias tomadas debido a la emergencia sanitaria.

Ver respuesta 6.1

6.6 ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

De acuerdo con el comportamiento del proceso de certificación de las revisiones periódicas, la Compañía identifica un posible represamiento de 20 mil suspensiones para los meses de diciembre de 2020 a enero de 2021 y un posterior pico en el mes de abril de 2021 que se proyecta en 14 mil suspensiones. Por lo anterior, se solicita a la Comisión evaluar la posibilidad de ampliar los términos de vencimiento hasta el mes de junio de 2021, con suspensión en julio de 2021, para los usuarios en que se realizó el cesamiento de las revisiones periódicas de acuerdo la Resolución 035 de 2020.

- Adicionalmente solicitamos a la CREG pronunciarse sobre el procedimiento que debe asumir la distribuidora en los casos en los cuales los usuarios se encuentran aislados o en confinamiento por diagnóstico y contagio de COVID, impidiendo la respectiva revisión. En estos casos, ponemos a su consideración, otorgar por temas humanitarios un plazo de un mes adicional a los usuarios que soporten estas condiciones originadas por la Pandemia.*
- De acuerdo con la inquietud manifestada en el gremio Naturgas el 25 de noviembre de 2020, donde algunas distribuidoras informaron que vienen presentando dificultades en el proceso de ejecución de las revisiones periódicas, por temas asociados a impedimentos en la movilidad, consecución de personal y libre ingreso a las viviendas. Especialmente para los usuarios cuyo vencimiento correspondía a los meses de julio y agosto de acuerdo con la Resolución CREG 154 y su plazo máximo corresponde a septiembre y octubre de 2020, solicitamos que para aquellos usuarios que no se halla (sic) podido aplicar el procedimiento, también se les conceda hasta el mes de diciembre de 2020 y 30 días adicionales para la certificación de su instalación interna.*

D-177-2020 MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 14 |

- *Solicitamos a la Comisión una mayor claridad sobre el procedimiento para la notificación de los usuarios a los cuales se les amplía el plazo de revisión. Es decir, debemos seguir con la aplicación de lo establecido en la Resolución 059 de 2012 o se considera otro procedimiento.*

RESPUESTA:

La realización de la revisión periódica de las condiciones de las instalaciones internas de gas no debe seguir dilatándose en el tiempo, dado que una instalación debe estar en perfectas condiciones de uso, para no constituirse en un riesgo de seguridad.

Los usuarios han contado con el suficiente tiempo para programar y realizar su revisión, el cual es flexible, toda vez que, en caso de presentarse un evento como aquél al que se refiere, pueden reprogramar su visita de inspección. Ahora bien, si se espera hasta último momento y se llega al plazo máximo puede resultar que no se tenga la flexibilidad para hacer esta reprogramación.

Sin embargo, dado que se le está dando hasta 30 días para la suspensión los distribuidores pueden contemplar y gestionar estos casos.

6.7 NATURGAS

Mediante la Resolución CREG 214 de 2020 la Comisión sometió a consulta una propuesta para ampliar en 2 meses el plazo para que los siguientes usuarios obtengan el certificado de conformidad de su instalación: i) los usuarios de que trata el Artículo 2 de la Resolución CREG 129 de 2020; y ii) los usuarios a los que se les cumple el plazo máximo de revisión periódica en los meses de noviembre y diciembre de 2020, y en enero de 2021.

Al respecto le manifestamos que esta ampliación de plazo es muy pertinente dados los bajos porcentajes de cumplimiento, por parte de los usuarios, de la obligación de realizar la revisión de la instalación interna, como lo ilustra la Comisión en el documento CREG 171, soporte de la Resolución CREG 214 de 2020. Así mismo, es importante que la medida propuesta se adopte a la brevedad posible para que los usuarios con vencimientos en noviembre, que están próximos a suspensión por incumplimiento, les aplique la medida y tengan espacio para ponerse al día.

Por otra parte, en algunos mercados hubo una importante acumulación de usuarios con vencimientos en septiembre y octubre de 2020 que no han obtenido el certificado de conformidad y están sujetos a suspensión por incumplimiento. Consideramos adecuado que estos usuarios también tengan un tiempo adicional para obtener el certificado. Debe tenerse en cuenta que estos usuarios prácticamente iniciaron el proceso para obtener el certificado el 1º de julio de 2020 cuando se levantó la suspensión para realizar revisiones, de tal manera que el período que tuvieron para el proceso fue muy inferior a los cinco meses que establece la regulación en condiciones normales. Respetuosamente sugerimos ampliar el plazo hasta enero de 2021 para que estos usuarios obtengan el certificado de conformidad

RESPUESTA:

El procedimiento previsto en el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012 no ha sido objeto de modificación alguna, vale decir, está vigente y, en esa medida, el proceso de información a los usuarios de meses posteriores al levantamiento de la suspensión de la actividad de revisiones debe haberse cumplido.

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 15 |

De otro lado y, considerando que no se debe seguir dilatando el proceso de revisiones se hará un ajuste a la propuesta en cuanto al plazo propuesto en la Resolución CREG 214 de 2020.

6.8 GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

“En atención a la Resolución CREG 214 de 2020, de manera respetuosa nos permitimos apoyar la decisión de la Comisión de proponer un acto administrativo que otorga un plazo adicional a aquellos usuarios que tienen pendiente el Certificado de Conformidad de su instalación interna y permitiendo dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores al plazo correspondiente la suspensión del servicio en caso de que no se aporte el Certificado de Conformidad.

Esta iniciativa de la Comisión de Regulación redundará en una mejor prestación del servicio para los usuarios en lo relacionado con la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas”

RESPUESTA:

La Comisión adopta las medidas que considera necesarias haciendo un balance entre las necesidades y los riesgos de seguridad. En este sentido y, considerando que no se debe seguir dilatando el proceso de revisiones y que los OIA son suficientes para atender el número de usuario represados, se hará un ajuste a la propuesta en el plazo propuesto en la Resolución CREG 214 de 2020.

6.9 SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.

Teniendo en cuenta la resolución 214 de 2020, y una vez analizada la evolución de la aplicación de la resolución 129 de 2020 consideramos importante no prorrogar el aplazamiento de las revisiones técnicas reglamentarias, toda vez que puede generar riesgos de seguridad para los usuarios y para la comunidad en general teniendo en cuenta que no existe un registro del estado actual de dichas instalaciones.

A su vez la expedición de las resoluciones por parte de la CREG durante esta pandemia, no modifica la responsabilidad existente de los distribuidores que surge con ocasión de la resolución CREG 059 de 2012.

Dado lo anterior y en vista de que las emergencias pueden incrementarse consideramos no prorrogarse más el plazo para proceder con las suspensiones por falta del certificado de conformidad, puesto una vez se reanuden las suspensiones del servicio por esta causa, existirá represamiento ya que las distribuidoras no podrán abarcar de manera eficiente esta actividad.

RESPUESTA

Las medidas que se vienen adoptando responden a una coyuntura excepcional derivada de los efectos generados por la Pandemia del COVID-19 y como resultado del seguimiento que la Comisión ha efectuado en la evolución de la misma.

Considerando que no se debe seguir dilatando el proceso de revisiones se hará un ajuste a la propuesta en el plazo propuesto en la Resolución CREG 214 de 2020.

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 16 |

6.10 REDNOVA S.A. E.S.P.

Consideramos que existe un alto riesgo de seguridad para aquellos usuarios a los cuales les venció la certificación en el marco del Estado de Emergencia declarado por el Gobierno Nacional toda vez que no se tiene registro del estado actual de sus instalaciones, y continuar extendiendo el plazo para la revisión técnica reglamentaria además de aumentar el riesgo inminente afecta la oportunidad y eficiencia de las distribuidoras para certificar y/o suspender el servicio, debido al que número de usuarios para la ejecución de estas actividades se vera (Sic) incrementado.

Aunado a lo anterior, la responsabilidad de las empresas distribuidoras establecida en la Resolución CREG 059 de 2012 no ha sido modificada por expedición de las resoluciones por parte de la CREG, por lo cual es su deber asegurar que todas las instalaciones cuenten con el certificado de conformidad dentro del tiempo establecido.

RESPUESTA

Ver respuesta al comentario 6.9

6.11 GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.

Establecer un plazo adicional de dos (2) meses para que obtengan el certificado de conformidad de su instalación, so pena de la suspensión del servicio por parte del Distribuidor, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento de dicho plazo adicional, a los siguientes usuarios: i) los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible por red de tubería de que trata el Artículo 2 de la Resolución CREG 129 de 2020 y, ii) los usuarios a los que el Plazo Máximo de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible previsto en la Resolución CREG 059 de 2012 se les cumplirá en los meses de noviembre y diciembre de 2020, y en Enero de 2021.

Las fechas límite para que los usuarios de que trata este Artículo cuenten con el Certificado de Conformidad serán las que se indican a continuación:

Vencimiento del PMax * Plazo adicional

Nov-2020 * Ene de 2021

Dic-2020 * Feb de 2021

Ene-2021 * Mar de 2021

1- ¿Es necesario volver a emitir cartas de notificación a cada usuario?, ó se puede hacer utilizando medios masivos como redes sociales (facebook, instagram, entre otros) , ésto dado que el costo de notificación se ha incrementado en los últimos meses producto de los cambios a comunicar a los usuarios en relación a los plazos.

2- Es posible ampliar el plazo para los usuarios corrientes que por Res.059 se les venció el plazo máximo en septiembre y octubre de 2020, contados a partir del 1ro de dic.2020, así:

Vencimiento del PMax * Plazo adicional

D-177-2020 MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

| | | | |
|-----------|----------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 17 |

*Sep-2020 * Feb de 2021*

*Oct-2020 * Feb de 2021*

Esto dado, que a estos usuarios no se les ha concedido a través de las diferentes resoluciones emitidas por la CREG, una consideración especial en cuanto al plazo máximo para adelantar el proceso de Revisión Periódica.

RESPUESTA:

Se deben informar al usuario en la factura los plazos máximos, fechas de suspensión, listado de OIA, entre otros, conforme a lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012.

Las medidas excepcionales transitorias en los plazos se dieron a los usuarios cuyos plazos máximos se vencieron durante el periodo de aislamiento obligatorio y en los meses cercanos a la reactivación de la actividad. Los demás usuarios han tenido el suficiente tiempo para programar y cumplir con su obligación.

Ahora bien, los usuarios que no obtuvieron su certificado de conformidad de la instalación interna de gas combustible en los plazos establecidos ya están incursos en el incumplimiento de su obligación legal de realizar la revisión periódica y obtener el correspondiente certificado de conformidad y las empresas deben tomar las medidas para que éstos se pongan al día con dicha obligación.

Considerando que no se debe seguir dilatando el proceso de revisiones, se hará un ajuste a la propuesta en cuanto al plazo propuesto en la Resolución CREG 214 de 2020 para los usuarios a los que el plazo establecido para la obtención del certificado de conformidad se les cumple durante los meses de diciembre de 2020 y enero 2021.

6.12 SURTIGAS S.A. E.S.P.

“En el proyecto de resolución, se propone establecer un plazo adicional de dos meses para los usuarios del servicio público domiciliario que tengan como plazo máximo de vencimiento en el mes de noviembre y diciembre de 2020, y enero del 2021. SURTIGAS S.A. E.S.P. recomienda otorgar de la misma manera, un tiempo adicional a los usuarios que tuvieron fecha de vencimiento en los meses de septiembre y octubre del año 2020, extendiéndolos hasta el mes de enero 2021, por las razones expuestas a continuación:

a) Los usuarios con vencimiento en los meses de septiembre y octubre del presente año tuvieron 3 y 4 meses, respectivamente, para normalizar su revisión periódica, tiempo que se considera corto debido a las dificultades y limitaciones de operación que se presentaron para la obtención de los certificados de su instalación interna de gas.

b) Las restricciones por las medidas sanitarias han incrementado la renuencia de los usuarios para el ingreso de personas distintas a su núcleo familiar dentro de sus viviendas, dificultando las labores de inspección de la instalación interna para los funcionarios de los organismos de inspección.

c) No obstante que la disponibilidad de los organismos de inspección se ha ido reactivando a partir de Julio del año 2020, existe todavía una baja capacidad operativa que no ha permitido

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 18 |

re establecer los niveles de servicio y disponibilidad que se tenían antes de la pandemia, provocando una afectación en los vencimientos acumulados.

d) Los transportes intermunicipales y acceso a las poblaciones remotas no se habían re establecido completamente a causa de la pandemia.

e) Trámites de amparo policial para realizar suspensiones del servicio, cuando el usuario impide u obstaculiza las suspensiones del servicio o el corte.

f) Trámites de licencias de intervención del espacio público para realizar cortes del servicio desde las acometidas o redes, cuando desde el centro de medición es imposible la suspensión del servicio.”

RESPUESTA:

En atención a la situación presentada los plazos se han ido prolongando y ya han pasado cinco (5) meses desde el levantamiento de la medida de suspensión de la revisión. En este sentido se considera que los plazos no deben seguir dilatándose en el tiempo, sobre todo por los temas de seguridad y posible incremento de emergencias.

7. AJUSTES A LA PROPUESTA

De acuerdo con el análisis de los comentarios formulados sobre la propuesta publicada y, con el fin de mediar entre la posible acumulación de revisiones periódicas y la necesidad de no seguir aplazando la revisión en orden a salvaguardar y garantizar la seguridad en la prestación del servicio y, teniendo en cuenta que los Organismos de Inspección Acreditados existentes manifiesta que tienen la capacidad de llegar y atender a los usuarios pendientes de revisión, se propone a los miembros de la Comisión ajustar la propuesta contenida en la Resolución CREG 214 de 2020 en los siguientes términos:

- Los usuarios de que trata la Resolución CREG 129 de 2020 y los usuarios a los que el Plazo Máximo de Revisión previsto en la Resolución CREG 059 de 2012 se les vence en diciembre de 2020 y en enero de 2021, deberán programar la revisión periódica de su Instalación Interna de gas y obtener Certificado de Conformidad antes del vencimiento del plazo establecido en dichas disposiciones.
- Vencidos estos plazos, el Distribuidor, por cualquier medio eficaz y que se pueda comprobar, deberá poner en conocimiento de los usuarios incumplidos que cuentan con un término de treinta (30) días calendario siguientes a dicho vencimiento para programar o reprogramar la revisión de la instalación y obtener el Certificado de Conformidad, so pena de la suspensión del servicio por parte del Distribuidor, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.
- Los Organismos de Inspección Acreditados para la realización de la actividad de revisiones periódicas de instalaciones internas de gas combustible deberán garantizar a los usuarios la observancia estricta de los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 19 |

COVID – 19, y de las instrucciones que, para evitar su propagación, adopten o expidan las autoridades del orden nacional y municipal.

- El usuario deberá constatar que el Organismo de Inspección Acreditado que escoja para la realización de la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas Combustible cuente con la aprobación del Protocolo de Bioseguridad establecido por las autoridades competentes.
- Es obligación del usuario del servicio público de gas combustible dar aviso inmediato al distribuidor en el evento en que detecte alguna anomalía en su Instalación Interna de Gas Combustible, que pueda poner en riesgo, no sólo su salud, vida y bienes, sino la de los ciudadanos en general, y afectar el medio ambiente. A su vez, el Distribuidor está obligado a atender dicha situación tomando todas las precauciones debidas para prevenir el contagio del Coronavirus COVID-19 tanto de los usuarios, como del personal que atienda la emergencia.
- Cuando como resultado de la atención de una situación de emergencia reportada por un usuario o en desarrollo de una visita de inspección para efectos de Revisión Periódica de la instalación, se encuentre un defecto crítico en la Instalación Interna de Gas Combustible del usuario, el distribuidor deberá suspender el servicio y sólo deberá proceder a su reconexión una vez el usuario haya efectuado las reparaciones a que haya lugar para subsanar el defecto que motivó la suspensión.
- Los distribuidores deberán presentar a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, con la periodicidad y en los términos que ésta determine mediante Circular, un informe sobre el estado de certificación de la Instalación Interna de Gas Combustible de los usuarios de que trata la presente Resolución.

D-177-2020 MEDIDAS RESPECTO DE LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE ALGUNOS USUARIOS

| | | | |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|------------|
| Proceso | REGULACIÓN | Código: RG-FT-005 | Versión: 1 |
| Documento | DOCUMENTO CREG | Fecha última revisión: 14/11/2017 | Página: 20 |