



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**MODIFICACIÓN DEL ANEXO GENERAL DE LA
RESOLUCIÓN CREG 067 DE 1995 - CÓDIGO DE
DISTRIBUCIÓN DE GAS Y DEL PARÁGRAFO DEL
ARTÍCULO 108 DE LA RESOLUCIÓN CREG 057 DE 1996 Y
DEL ARTÍCULO 108.2 DE LA RESOLUCIÓN CREG 057 DE
1996**

**PROPUESTA REGULATORIA PARA LA REALIZACIÓN DE
LAS REVISIONES PERIÓDICAS DE LAS INSTALACIONES
INTERNAS DE GAS DE LOS USUARIOS.**

ATENCIÓN DE COMENTARIOS

DOCUMENTO CREG-033

25 de junio de 2012

**CIRCULACIÓN:
MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE
REGULACIÓN DE ENERGÍA Y
GAS**

PROPUESTA REGULATORIA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS REVISIONES PERIÓDICAS DE LAS INSTALACIONES INTERNAS DE GAS DE LOS USUARIOS. ATENCIÓN DE COMENTARIOS

1. INTRODUCCIÓN

La Resolución CREG 067 de 1995 establece en el numeral 5.23:

"5.23 El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de este Código y de los contratos que se suscriban con el usuario. El costo de las pruebas que se requieran, estarán a cargo del usuario".

Lo anterior considerando que la manera como se instalen, manejen y mantengan las redes internas¹, tiene efectos sobre la calidad, continuidad y seguridad de la prestación del servicio; este último aspecto puede afectar al usuario del servicio y a otras personas residentes vecinas al domicilio de éste o transeúntes en el área del domicilio en mención, por los peligros graves que pueden ocasionar desperfectos en las instalaciones tales como: explosiones, incendios, inhalaciones de emisiones tóxicas entre otros.

Con el objeto de adaptar la regulación de la actividad de revisiones periódicas a las instalaciones internas de gas para que se ajuste a la actual situación del mercado, mejorando las condiciones para el usuario, promoviendo la competencia, aplicando la normativa técnica y garantizando las condiciones de seguridad requeridas para la prestación eficiente del servicio público domiciliario de gas combustible, mediante la Resolución CREG 054 de 2011, la Comisión ordenó hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar, "Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 y se establecen otras disposiciones". Este se relaciona con el numeral 5.23 del capítulo 5 de la mencionada Resolución, en donde se encuentra establecida la obligación para las empresas distribuidoras de realizar la revisión periódica de las instalaciones internas de gas.

En resumen, la propuesta considera: (i) trasladar la obligación de la revisión de la instalación interna de gas, del distribuidor al usuario, manteniendo los requerimientos de seguridad requeridos por la normativa técnica, (ii) precisar el plazo para que el usuario cuente con la revisión periódica de su instalación interna, (iii) mejorar el esquema para la realización de la actividad de revisión de tal manera que se permita la competencia entre los organismos acreditados para la inspección de las instalaciones internas de gas y (iv) concientizar a los usuarios sobre la importancia y responsabilidad de realizar la actividad de revisión y de mantener la instalación de acuerdo con la normativa técnica exigida.

El esquema propuesto en la Resolución CEG 054 de 2011 incluye los siguientes pasos:

¹ Ley 142 de 1994, artículo 14.16: "RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere".

- a. El distribuidor informa al usuario con una anticipación de tres (3) meses sobre la fecha en que deberá hacer la revisión periódica a la instalación interna y una vez se cumpla el tiempo establecido verifica que el usuario cuente con la certificación de conformidad de la instalación existente, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 14471 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Resolución 1509 de 2009 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- b. La notificación será enviada por el distribuidor al usuario con la factura del servicio, junto con un sobre que debe ser devuelto por el usuario a la empresa, con la copia de la certificación de conformidad de la instalación interna, una vez efectuado el procedimiento único de inspección de la instalación y la evaluación de conformidad, de acuerdo con las normas expedidas por las autoridades competentes. Para tal efecto, el distribuidor cancelará previamente los gastos de envío de dichos documentos por parte del usuario, por lo que la devolución del sobre no implica costos para el usuario.
- c. Si pasados dos (2) meses de la notificación la empresa no ha recibido copia de la certificación de conformidad, el distribuidor, en la factura de dicho mes, avisará al usuario acerca de la suspensión del servicio y lo invitará a enviar la copia de la certificación en el sobre remitido, o a acercarse a la empresa y entregarla en un plazo máximo de un (1) mes.
- d. Si cumplidos los cinco (5) años de haberse efectuado la última revisión periódica el usuario no ha remitido copia de la certificación de conformidad habrá lugar a la suspensión del servicio por parte del distribuidor.
- e. Entre la fecha en la que el distribuidor informe al usuario sobre la necesidad de realizar la revisión a su instalación y aquella máxima en la que deba aportar la certificación de conformidad, el distribuidor únicamente podrá suspender el servicio como consecuencia de los reportes que le haga quien esté llevando a cabo el procedimiento de inspección de la instalación, en caso de fugas previamente verificadas por el distribuidor.

Sobre lo consignado en la Resolución CREG 054 de 2011, se recibieron varios comentarios de parte de usuarios del servicio, vocales de control, empresas distribuidoras, corporaciones, empresas inspectoras de instalaciones de gas, entidades del gobierno y agremiaciones. Estos comentarios, fueron radicados internamente en la CREG con los números que se relacionan a continuación y serán atendidos en este documento, tal y como lo dispone el Decreto 2696 de 2004.

	NOMBRE	RADICADO No.	FECHA
1	JOSE LIZANDRO BUSTOS BUSTOS	E-2011-004115	28 DE ABRIL DE 2011
2	LYZANA BERRIO NARANJO	E-2011-004211	02 DE MAYO DE 2011
3	USUARIOS DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	E-2011-004289	03 DE MAYO DE 2011
4	FREDY ANTONIO MENDIETA ACOSTA	E-2011-004332	04 DE MAYO DE 2011
5	JULIO HERNANDO POSSO CORTES	E-2011-004374	05 DE MAYO DE 2011
6	GRACIELA CORTES	E-2011-004375	05 DE MAYO DE 2011
7	ROCIO DEL PILAR URREA RUIZ	E-2011-004378	05 DE MAYO DE 2011
8	ELIZABETH BONILLA	E-2011-004379	05 DE MAYO DE 2011
9	ALBERTO LOPEZ MONROY	E-2011-004418	06 DE MAYO DE 2011
10	REINALDO PALOMINO CARRILLO	E-2011-004445	08 DE MAYO DE 2011
11	VOCAL REGION CENTRO	E-2011-004484	09 DE MAYO DE 2011
12	CECILIA LARCON TERRENOS	E-2011-004510	10 DE MAYO DE 2011
13	MARIBEL HERNANDEZ QUINTERO	E-2011-004610	11 DE MAYO DE 2011
14	LUZ MARINA MUÑOZ	E-2011-004613	11 DE MAYO DE 2011

78
Kw

15	JUAN MENDEZ TORRES	E-2011-004601	11 DE MAYO DE 2011
16	FELIPE GUTIERREZ	E-2011-004525	10 DE MAYO DE 2011
17	ALBERTO CAMACHO CARDENAS	E-2011-004558	11 DE MAYO DE 2011
18	LUISA ALEJANDRA TELLO PEREZ	E-2011-004625	12 DE MAYO DE 2011
19	VOCALES DE CONTROL DE BUCARAMANGA	E-2011-004627	12 DE MAYO DE 2011
20	JUAN PABLO TELLO MONTOYA	E-2011-005115	27 DE MAYO DE 2011
21	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GAS NATURAL -NATURGAS	E-2011-004588	11 DE MAYO DE 2011
22	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GAS NATURAL -NATURGAS	E-2011-005872	16 DE JUNIO DE 2011
23	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GAS NATURAL -NATURGAS	E-2011-006345	30 DE JUNIO DE 2011
24	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	E-2011-004590	11 DE MAYO DE 2011
25	GAS NATURAL S.A. E.S.P.	E-2011-004606	11 DE MAYO DE 2011
26	GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.	E-2011-004615	12 DE MAYO DE 2011
27	GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.	E-2011-004620	12 DE MAYO DE 2011
28	GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.	E-2011-004701	13 DE MAYO DE 2011
29	GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	E-2011-004636	12 DE MAYO DE 2011
30	EFIGAS S.A. E.S.P.	E-2011-004622	12 DE MAYO DE 2011
31	SURTIGAS S.A. E.S.P.	E-2011-004624	12 DE MAYO DE 2011
32	EMPRESA DE ENERGIA DE BOGOTÁ E.S.P.	E-2011-004626	12 DE MAYO DE 2011
33	GASES DE CUSIANA S.A. E.S.P.	E-2011-004689	13 DE MAYO DE 2011
34	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	E-2011-004695	13 DE MAYO DE 2011
35	MINISTERIO DE COMERCIO DE INDUSTRIA Y TURISMO	E-2011-005112	27 DE MAYO DE 2011
36	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	E-2011-005605	9 DE JUNIO DE 2011
37	AUTOGASES DE COLOMBIA S.A.	E-2011-005396	03 DE JUNIO DE 2011
38	SIGMA LTDA - JAIME VEGA MORA	E-2011-00 4523	10 DE MAYO DE 2011
39	SIGMA LTDA - JAIME VEGA MORA	E-2011-005437	07 DE JUNIO DE 2011
40	SIGMA LTDA - JAIME VEGA MORA	E-2011-005869	16 DE JUNIO DE 2011
41	SIGMA LTDA - JAIME VEGA MORA	E-2011-007315	3 DE AGOSTO DE 2011
42	CORPORACIÓN VISIONARIOS POR COLOMBIA	E-2011-005188	30 DE MAYO DE 2011

2. RESPUESTAS A LOS COMENTARIOS DE LOS AGENTES

Para dar respuestas a los comentarios recibidos, éstos se han agrupado por temas:

2.1. COMENTARIOS QUE INDICAN QUE ESTÁN DE ACUERDO CON LA MODIFICACIÓN PROPUESTA

JOSÉ LIZANDRO BUSTOS BUSTOS - E-2011- 004115

"Como usuario de gas natural de la carrera 58 bis - 19 a - 14 de Fusagasugá Cundinamarca veo muy buena la resolución 054 de abril 7 de 2011 de que cualquier firma autorizada pueda hacer revisiones domiciliarias de gas natural, pues así uno como usuario puede escoger quien haga esa revisión, uno de estrato bajo es una gran ayuda quiero felicitar al doctor Tomás González Estrada lo mismo al doctor Javier Augusto Díaz y que ojala le den luz blanca".

LYZANA BERRIO NARANJO - E-2011-004211

"Por medio del presente correo me dirijo a usted como usuaria y dueña de la instalación de gas natural de mi casa, con el fin de darle a conocer mi satisfacción con el proyecto resolución que actualmente se encuentra en consideración CREG 054 de 2011, ya que como usuaria de gas natural pienso que estoy en mi derecho y obligación de realizar las pertinentes revisiones periódicas con la empresa que escoja debidamente autorizada ya

que soy yo quien de la misma manera pago por este servicio público, por el cual considero hemos venido recibiendo varios abusos que como usuarios tienen muchas implicaciones importantes y que a partir de la adopción de este proyecto terminarían, ya que estas intermediaciones para realizar estas revisiones no han sido justas”.

USUARIOS DEL SERVICIO DE GAS NATURAL – 40 FIRMANTES – E-2011-004289

“Después de analizado y debatido el tema, entendemos que la resolución pretende de manera general trasladar la obligación de hacer la revisión periódica del distribuidor al usuario, lo cual nos parece excelente, pues la comisión estaba en mora de regular al respecto por las mismas implicaciones que Ud. Muy bien conoce se derivan de que esta obligación estuviera en cabeza de la distribuidora y no en cabeza de los usuarios que realmente somos lo que pagamos por este servicio público en particular y de cual veníamos recibiendo constantes atropellos.

Es claro aquí concluir que son más los beneficios derivados de la adopción de este proyecto, que en caso contrario de continuar bajo las mismas condiciones, que actualmente nos afecta negativamente, pues sin ir muy lejos lo totalmente claro aquí es que se está eliminando la intermediación y por ende los altísimos costos que NUNCA debimos haber pagado los usuarios del servicio. Ahora, de ser aprobada esta resolución pagaríamos un precio justo y tendríamos la oportunidad de escoger y agendar la visita con la empresa de nuestra preferencia (derecho legal del usuario para escoger la empresa) para hacer estas revisiones que nos obliga la ley y que actualmente es legislada por autoridades competentes entre ellas la CREG de la cual Ud. hace parte.

Como comentario general solo nos queda felicitarlo a Ud. y su grupo de trabajo por todo el esfuerzo que han hecho y por el tiempo que han dedicado al estudio de esta problemática para poder finalmente favorecer a los usuarios y permitir que ejerzamos nuestros derechos como lo contempla la ley”.

FREDY ANTONIO MENDIETA ACOSTA - RADICADO CREG E-2011-004332

“Como usuario del gas natural, deseo manifestarles mi total acuerdo con la determinación tomada por uds. en el proyecto resolución 054 del año en curso respecto al hecho de poder escoger cada usuario la empresa que le practique la revisión periódica de el gas, tanto en sus instalaciones como los propios gasodomésticos, obviamente estas empresas autorizadas por uds. y reguladas en sus precios, y así evitar el someternos a las decisiones arbitrarias y precios de una sola empresa”.

JULIO HERNANDO POSSO - E-2011-004374

“Actualmente vivo en el conjunto jacaranda en plaza de las américas (Bogotá) y como usuario del gas natural, siempre tuve la inquietud de cómo se manejaban las revisiones periódicas de las instalaciones tanto internas como externas de una manera bastante arbitraria pues no se tenía ninguna oportunidad de opinar, ahora siendo conocedor de la determinación tomada por uds. en el proyecto resolución 054 del año 2011, respecto al hecho de poder escoger cada usuario la empresa que le practique la revisión periódica de el gas, tanto en sus instalaciones como en nuestros gasodomésticos, obviamente estas empresas autorizadas por uds. y reguladas en sus precios, y así evitar el someternos a las decisiones arbitrarias y precios de una sola empresa.

Me permito expresarles mi total acuerdo con tal determinación. Igualmente me hago vocero de un grupo de vecinos del conjunto que al igual que yo se encuentran satisfechos

con esta decisión y le invitan a seguir adelante teniendo en cuenta siempre al usuario para la toma de ellas”.

GRACIELA CORTES - E-2011-004375

“Agradezco a ustedes la aprobación de resoluciones como la del proyecto resolución 054 del año 2011, que nos permite escoger a cada usuario la empresa que le practique la revisión anual de el gas, tanto en nuestros hogares, teniendo así la posibilidad de elegir la que más nos convenga a nosotros como usuarios esas empresas autorizadas tendrían unos precios y un manejo supervisados por ustedes y así que no atenten contra el usuario del servicio de gas natural.

Ojala los demás estamentos tomasen ejemplo y eliminaran de su entorno tanto monopolio”.

ROCIO DEL PILAR URREA RUIZ - E-2011-004378

“Como usuario del gas natural, deseo manifestarles mi total acuerdo con el proyecto resolución 054 del año en curso respecto al hecho de poder escoger cada usuario la empresa que le practique la revisión periódica de el gas, tanto en sus instalaciones como los propios gasodomésticos, obviamente estas empresas autorizadas por uds. y reguladas en sus precios, y así evitar el someternos a las decisiones arbitrarias y precios de una sola empresa”.

ELIZABETH BONILLA - E-2011- 004379

“Yo como usuario del gas natural, quiero darles a conocer mis agradecimientos y mi total apoyo con la determinación tomada por uds. en la resolución 054 del presente año respecto al hecho de poder escoger cada usuario la empresa que le practique la revisión periódica de el gas, tanto en sus instalaciones, estas empresas autorizadas por uds.

Los vecinos de mi conjunto (60 casas) se unen en forma masiva a esta manifestación de agradecimiento para con ustedes”.

VOCALES REGION CENTRO E-2011-004484

“1. Sea lo primero reconocer el esfuerzo que hace en esta oportunidad ese organismo regulador, dando en parte la razón a los reiterados pronunciamientos de los usuarios y organizaciones de usuarios quienes hemos manifestado hasta el cansancio: “.....”que al usuario quien es el que paga, le asiste el derecho de contratar libremente con el órgano de inspección que este acreditado, inscrito, reconocido o autorizado,...las prácticas abusivas y monopolísticas de los distribuidores, imponen ese organismo inspección, vulnerando la voluntad y los derechos del usuario.”, estos términos deben aparecer en peticiones, recursos y quejas expresados por personas y organizaciones sin que hasta ahora hayan sido oídas; en buena hora la CREG reconoce que existen anomalías, que existe una práctica de abuso de posición dominante y que hay motivos suficientes para regular la Revisión Técnica Reglamentaria, como antes se lo hemos solicitado a esa institución reguladora.

2.Con la modificación propuesta, se hará algo de justicia para con los usuarios que frente a los prestadores, distribuidores y monopolios han violentado la ley 142 y aliados con algunos organismos de inspección han hecho uso abusivo de la posición de monopolio, ignorado, irrespetado, abusado y perjudicado a los USUARIOS en los procedimientos de la RTR.

*pl
kw*

3. Con esa modificación aunque limitada en sus alcances, se podrá reconocer lo que por mucho tiempo el Gobierno ha estado retardando, cumplir con sus funciones y el objetivo de la CREG como una entidad técnica, lograr que los servicios de gas natural se presten al MENOR COSTO posible para los usuarios".

LUZ MARINA MUÑOZ DIAZ - RADICADO CREG E-2011-004613

"He leído atentamente el proyecto de resolución de la referencia y conocedora del tema y usuaria de los servicios de gas natural, quedo complacida con la viabilidad de esta resolución pues permea el mercado y facilita el crecimiento empresarial y facilita a nosotros lo usuarios un costo menor por el servicio de revisión periódica en nuestros hogares".

JUAN PABLO TELLO MONTOYA - RADICADO CREG: E-2011-005115

"Me llena de alegría la decisión que tomo el experto comisionado, Hernán Molina Valencia de la comisión reguladora de energía y gas al plantear que la revisión en las instalaciones de gas domiciliario quede en manos de los usuarios y así mismo, la revisión sólo se podrá hacer cada cinco años de acuerdo con la propuesta realizada por la comisión reguladora de energía y gas, y en la que pone en descubierto las actuaciones arbitrarias en las que incurren las empresas como gases de occidente que abusan de los usuarios escudándose en un monopolio que les permite hacer lo que se les da la gana so pena de cortarle el suministro de gas.

Doctor Molina anexo a la presente le remito un oficio que envié a la empresa gases de occidente, en la que les manifiesto mi total inconformidad por el abuso que cometen en cortar el servicio a los usuarios que como yo no permiten realizar la revisión periódica cada tres o cuatro años y no cada cinco como lo ordena la ley y que se encuentra ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios de esta ciudad pero por lo que veo no va a pasar nada".

JAIME VEGA MORA -SIGMA -E- 2011-004523

"Mis más sinceras felicitaciones por el proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la comisión, "por la cual se modifica el anexo general de la resolución CREG 067 de 1995 y se establecen otras disposiciones."

Como lo he manifestado en diversas comunicaciones, se requería que la regulación para la revisión periódica de instalaciones para gas natural se adaptara a los cambios normativos (res. sic 14471/2002, res. Mincomercio 1509/09 y Res. Mincomercio 3024/09) se ajustará a las leyes (ley 142/1994, ley 1340/2009), propósitos que muy bien se cumplen con la modificación al anexo general de la resolución CREG 067/1995, que se plantea.

Reitero mi aprecio hacia la labor de la comisión con este cambio en la regulación, ya que no solo como organismo de inspección acreditado podré desempeñar el objeto social de mi empresa, sino que los usuarios del servicio, se verán de una manera extraordinaria beneficiados por la rebaja sustancial de los precios de la revisión periódica y una mejora igualmente en la calidad del servicio que se les prestará (por ejemplo, citas que el mismo usuario determinará de acuerdo a su disponibilidad), habida cuenta de la competencia entre los organismos de inspección".

RESPUESTA

La propuesta de modificación se centra en abrir la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas a otros agentes calificados diferentes al distribuidor. Esto con el propósito de brindar mayor flexibilidad a los usuarios pero manteniendo las exigencias de seguridad que son requeridas para la correcta prestación del servicio público domiciliario de gas. Hay que tener en cuenta que no se trata de abrir a "cualquier persona" la posibilidad de efectuar dichas revisiones, como lo manifiestan algunos de los que intervinieron en el proceso de consulta, sino en viabilizar que otros agentes **debidamente calificados**, distintos a las empresas distribuidoras, puedan adelantar tal actividad.

Adicionalmente, es importante recalcar que en el esquema vigente desde 1995, las revisiones periódicas se originan a partir del contrato de prestación de servicios públicos. Según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, artículos 128 y 129, se entiende que toda persona tiene derecho a recibir el servicio, siempre y cuando el inmueble, pero sobre todo las instalaciones de que está dotado el mismo, cumplan unas condiciones técnicas y de seguridad requeridas para la prestación del servicio. El Artículo 129 de dicha Ley se refiere específicamente a las condiciones iniciales que debe reunir el inmueble para recibir la prestación del servicio y se ha entendido de esta misma norma que tales condiciones deben mantenerse, precisamente para garantizar la disponibilidad y la seguridad en la prestación del servicio, pues se trata de un suministro prolongado en el tiempo, razón por la cual se considera necesario revisar o verificar periódicamente, a través de los medios técnicos adecuados, que tales condiciones se mantengan. Para el caso del gas combustible, esta verificación se vuelve mucho más crítica, teniendo en cuenta el riesgo que representan las instalaciones defectuosas, ya que un eventual accidente en las mismas puede afectar no solamente al inmueble y al usuario, sino al sistema general de suministro del servicio y a la ciudadanía.

Con base en el régimen de facultades asignadas a las Comisiones de Regulación por la Ley 142 de 1994, la CREG entendió que le correspondía regular la revisión de las redes internas a través de las cuales se recibe el servicio público domiciliario de gas combustible. Así la CREG, en ejercicio de sus facultades, en el año de 1995 expidió la Resolución CREG-067, en la cual estableció que **el distribuidor del servicio público domiciliario de gas debía efectuar una revisión a las instalaciones internas**, con una periodicidad no superior a cinco años, cuyos costos eficientes podrán ser cobrados al usuario. Conforme al artículo 5.23 del Código de Distribución **es la empresa prestadora del servicio público domiciliario la que debe realizar la mencionada inspección**. El pago por dicha revisión está a cargo del usuario del servicio, considerando que la red interna es propiedad de éste y no de la empresa y los costos de cualquier reparación deben ser asumidos por el usuario.

Ahora bien, con el esquema propuesto, el usuario tendrá una participación más activa y responsable, en la medida en que deberá estar atento a la fecha en que debe hacer su revisión, deberá contactar a las empresas o personas idóneas para hacer la inspección (OIA's) pudiendo, ahora sí, escoger al organismo acreditado para la realización de la inspección, deberá asegurarse que se apliquen los procedimientos establecidos en la normativa técnica, deberá obtener el documento que certifique que la instalación cumple con las exigencias requeridas. Así mismo tendrá una gran responsabilidad de estar informado y atento para evitar que personas inescrupulosas lo engañen.

A cambio, el usuario podrá programar sus citas en el horario que mejor le convenga, seleccionar el agente que mayor confianza le ofrezca, incluido pero sin limitarse al distribuidor, y beneficiarse de los costos que genera un mercado en competencia.

Para el éxito del programa se requiere una divulgación y capacitación a los usuarios, lo cual deberá hacerse por parte de la CREG, así como de las empresas distribuidoras del servicio.

Es pertinente reiterar, que con el cambio regulatorio no se pretenden regular los precios ni el costo que tendrán las revisiones; éstos seguirán siendo establecidos por los organismos de inspección acreditados -OIA's que realicen las revisiones y seguirán siendo pagadas por los usuarios.

Es importante precisar que dentro de los costos de la actividad de revisiones de instalaciones, las tareas como organización y el mantenimiento de sistemas de información y equipos entre otros, los internalizaban las distribuidoras en los cargos que cobraban por la actividad. Algunas de estas tareas deberán seguir siendo realizados por el distribuidor dado que son los responsables de exigir al usuario una instalación segura para poder prestar el servicio. Los costos de estas tareas serán remuneradas a los distribuidores a través del costo de prestación de servicio.

Dentro de estas labores de verificación estarán: la organización, la notificación al usuario, el mantenimiento de base de datos y sistemas de información, la publicidad en relación con el nuevo esquema, el establecimiento de mecanismos para recibir directamente los certificados de conformidad de las instalaciones revisadas por parte de los OIA's.

2.2. CONCEPTO JURÍDICO

NATURGAS – E-2011-005872

Mediante comunicación CREG E-2011-005872, Naturgas envió un concepto legal contratado con el Doctor Alfonso Miranda quien analiza el componente de competencia del proyecto. Dicho concepto señala lo siguiente:

"En el concepto inicial se dijo que de llegarse a abrir a la competencia el servicio de revisión sin observar todos los requisitos técnicos, ambientales y de seguridad por parte de las nuevas empresas y fundamentalmente sin que ellas mismas asuman las responsabilidades y obligaciones que supone la prestación de ese servicio, la iniciativa propuesta no solo podría ser violatoria de diferentes principios y normas, sino que sería una medida inconveniente para los usuarios, "pues las motivaciones del proyecto de Resolución No. 054 de 2011 desconocen que la Libre Competencia no es un derecho absoluto".

Con el fin de profundizar sobre éste tema, téngase en cuenta, los siguientes argumentos:

1. SOBRE LOS LÍMITES DE LA LIBRE COMPETENCIA

La Libre Competencia es un derecho individual y a la vez colectivo "...cuya finalidad es alcanzar un estado de competencia real, libre y no falseada, que permita la obtención del lucro individual para el empresario, a la vez que genera beneficios para el consumidor con bienes y servicios de mejor calidad, con mayores garantías y a un precio real y justo".

Pero esta libertad de competir en el mercado tiene ciertos límites, los cuales se enmarcan dentro de la Constitución, la Ley y el bien común. Textualmente ha dicho la Corte que el inciso final del artículo 333 de la Constitución (fundamento de la libre competencia), "...en cuanto dispone que "El Estado por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica no tiene un contenido absoluto, comoquiera que debe ejercerse dentro de los límites que, a la misma, impone el bien común.

Por el bien común debe entenderse no solo el conjunto de condiciones que favorecen y satisfacen los intereses de todos los individuos dentro de una comunidad, sino el bienestar de cada uno de ellos y la garantía de no sentir amenazada su vida e integridad personal. Existen actividades comerciales que a pesar de ser lícitas representan un riesgo potencial para la vida e integridad de las personas. Es el caso de la distribución de gas domiciliario, cuyo servicio debe ser prestado por compañías especializadas para evitar que los riesgos inherentes a esa actividad terminen afectando el bien común. Así lo reconoce la misma CREG dentro de sus motivaciones:

"Conforme al considerando décimo de la Resolución 14471 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, la revisión periódica para las instalaciones de gas ya construidas y la revisión inicial para las instalaciones nuevas, resultan mecanismos aptos para prevenir o minimizar los accidentes provocados por inhalación de gases tóxicos, como monóxido de carbono y gases combustibles y para reducir el riesgo de la creación de ambientes explosivos en los recintos por donde se trazan las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales".

Por esa razón la propia Ley 142 de 1994, al regular la Libertad de Empresa (una de las aristas más importantes de la Libre competencia), dispuso en su artículo 10 que todas las personas tienen derecho a organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos pero "dentro de los límites de la constitución y la ley".

En el caso que nos ocupa, es claro entonces que la iniciativa de la CREG para promover la competencia en los servicios de revisión de las instalaciones internas, está limitada por la necesidad de conservar principios y derechos de mayor jerarquía, entre ellos los siguientes:

- La vida
- El bien común
- La seguridad y
- La integridad de los usuarios.

Esos son los límites a la Libre Competencia que deben operar en sectores donde el Estado mantiene ciertas restricciones legales debido a los riesgos que comporta la actividad comercial. Por lo tanto, aplicar los límites constitucionales y legales de la Libre Competencia en el caso objeto de estudio, es el resultado "... no del desconocimiento de la libertad económica y de la libre competencia, sino de los límites que a los derechos económicos imponen la protección del interés general, la prevalencia del bien común y el deber para las autoridades de proteger los intereses de los consumidores.

1.1. Justificación Constitucional de los límites a la Libre Competencia

En ese orden de ideas, el artículo 333, fundamento de la Libre Competencia, no debe ser entendido de manera parcial. Por el contrario, debe interpretarse sistemáticamente teniendo en cuenta la totalidad de su contenido, lo cual implica la aceptación de sus límites.

Cuando la Libre Competencia sobrepasa esos límites, es necesario, como lo ha hecho la corte constitucional, hacer un test de proporcionalidad para decidir si ese derecho debe primar sobre otros, como la vida, la seguridad y el bien común. En las siguientes líneas, se analizan los límites que la Corte le ha impuesto a la Libre Competencia, para después evaluar los parámetros que deben cumplir el ejercicio de la facultada de intervención del Estado en la economía, con el propósito de demostrar lo siguiente:

- Que la iniciativa de la CREG está limitada por la vida, el bien común, la vida, la seguridad y la integridad de los usuarios.

- Y que, a su vez, esos principios y valores se verían transgredidos si el Estado no garantiza primero la adopción de mecanismos y políticas para que las nuevas empresas tengan que acatar todo los reglamentos técnicos expedidos por las autoridades competentes en materia de seguridad y calidad de las instalaciones internas y los gasoductos. En otras palabras, demostrar que la libre competencia no es un derecho absoluto.

Pues bien la Corte, haciendo referencia a dichos límites, en sentencia T-461/94, precisó qué:

"El artículo 333 de la Carta señala que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, pero dentro de los límites de bien común; que la libre competencia económica, si bien es un derecho de todos, supone responsabilidades, y que la ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exija, entre otros factores, el interés social (...)

Esta disposición de la Carta, que se sustenta en los principios del Estado Social de Derecho, debe interpretarse de manera sistemática con otras normas constitucionales, como la del artículo 25, que brinda al trabajo, en todas sus modalidades, especial protección estatal; la del 58, que ordena al Estado proteger y promover las formas asociativas y solidarias de propiedad; la del 57, a cuyo tenor la ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas; la del 333, que considera a la empresa base del desarrollo, pero le impone una función social, a la vez que propende el fortalecimiento de las organizaciones solidarias; y la del 334, directamente alusiva a la actividad financiera, que estatuye la democratización del crédito"

En una segunda ocasión y mediante Sentencia T-368 de 1995, la Corte sostuvo que:

'[E]l conjunto de normas constitucionales referentes a la actividad económica debe entenderse y aplicarse sistemáticamente, sin fraccionar sus alcances y evitando que la ejecución de algunos de sus preceptos deba edificarse sobre el supuesto de dejar otros inaplicados o inútiles.

Es verdad que la Constitución establece la libre competencia como principio, que ella plasma la libre iniciativa privada y la libertad de empresa, que la libertad económica está garantizada y que la gestión estatal debe cristalizarse en medidas que impidan su obstrucción o restricción, en especial si éstas surgen merced al predominio de productores u oferentes de productos a servicios considerados en particular.

Pero insiste la Corte en que la Carta Política no ha acogido un modelo económico determinado, exclusivo y excluyente, y en que sus normas deben ser interpretadas de manera armónica y coherente, evitando posiciones absolutas, por lo cual la libertad del individuo se encuentra atemperada en la preceptiva constitucional por la prevalencia del interés colectivo (artículo 1°), por las competencias de intervención y regulación a cargo del Estado (artículos 333, 334 y 335 C.P.) y por los principios de razonabilidad y proporcionalidad que la doctrina de esta Corte ha prohiado.

En un Estado Social de Derecho, dentro del cual el Poder Público asume responsabilidades tales como la racionalización de la economía, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, no menos que la de promover la productividad y la competitividad, y que tiene a su cargo la orientación de la política económica hacia el desarrollo armónico de las regiones (artículo 334 C.P.), la libre competencia no puede erigirse en derecho absoluto ni en barrera infranqueable para la actividad de intervención del Estado.

*del
fuw*

Se trata, al fin y al cabo, de realizar fines esenciales del Estado como los de promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (Preámbulo y artículo 2° C.P.), en ejercicio de un papel dinámico y activo inherente a su función básica de dirección general de la economía (artículo 334 C.P.)."

Por último, en Sentencia C-332/00 la Corte Constitucional sostuvo que:

"Esto Corte reitera que no es constitucionalmente de recibo, aducir el derecho a la propiedad privada, la libre iniciativa privada, la libertad económica, la libertad de empresa y el derecho a la libre competencia económica como si se tratase de barreras infranqueables que pudiesen impedir la eficaz protección del interés público mediante la adopción de medidas que salvaguarden los intereses de los usuarios.

(...)

Concretamente, el artículo 333 impone el primer límite a la libre competencia. Así la libre competencia debe ejercerse dentro de los límites que impone el bien común. El bien común, por su parte, debe entenderse, y así debe hacerse en el caso que nos ocupa, "no solo como el conjunto de condiciones que favorecen y satisfacen los intereses de todos los individuos, sino el bienestar de cada uno de ellos y la garantía de no sentir amenazada su vida e integridad persona." Por otra parte, y así lo sostiene la Corte en la sentencia citada anteriormente, el inciso final de la misma disposición constitucional, en cuanto dispone que "El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica", obviamente, debe interpretarse de manera sistemática con los incisos que lo anteceden, de lo cual resulta que, desde luego, la libertad económica no tiene un contenido absoluto, comoquiera que debe ejercerse dentro de los límites que, a la misma, impone el bien común".

Así pues, una vez demostrado que la Libre Competencia, bajo una interpretación sistemática de la Carta, está limitada, entre otros, por la vida, la seguridad y el bien común, procederemos a analizar los parámetros que debe cumplir el ejercicio de la facultad de intervención del Estado en la economía, para, finalmente, demostrar que mientras no se le asigne a esas nuevas empresas el deber de cumplir con todos los estándares de seguridad, requisitos técnicos y ambientales para la prestación del servicio de revisión y mientras no se les traslade toda la responsabilidad de velar por la seguridad de las instalaciones revisadas, no se debería abrir a la competencia la prestación del servicio de revisión de las instalaciones internas de gas natural en los hogares.

1.2. Sobre las exigencias Constitucionales para el adecuado ejercicio de la facultad de intervención de la CREG

El ejercicio de la facultad de intervención del Estado en la economía debe cumplir, entre otros, con los siguientes parámetros: a. Debe llevarse a cabo por mandato de la Ley; b. No puede afectar el núcleo esencial de la libertad de empresas; c. Debe obedecer a motivos adecuados y suficientes que justifiquen la limitación o la ampliación de esa libertad; y d. Debe responder a los criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

a. Debe llevarse a cabo por mandato de la ley:

En el concepto anterior quedó claro que la CREG goza de facultades para expedir la Resolución No. 054 de 2011.

Las leyes 142 y 143 crearon las Comisiones de Regulación con el fin de regular las actividades de los servicios públicos. Por eso, la CREG podrá modificar el "Código de Distribución de Gas Combustible por Redes" cuando así lo considere, previa consulta con la Superintendencia de Servicios Públicos, la Dirección de Hidrocarburos del Ministerio de Minas y Energía (art. 7.5 de la

Resolución No. 067) y la Superintendencia de Industria y Comercio. Además, según el artículo 12 de la Resolución CREG No. 020 de 1995, la iniciativa para la reforma de dicho Código será de la Comisión si ésta estima que lesiona las regulaciones generales sobre el servicio y va en detrimento de mayor concurrencia entre oferentes y demandantes de la venta y el libre acceso y uso de los servicios de distribución.

b. No puede afectar el núcleo esencial de la libertad de empresa:

En sentencia C-615 de 2002 la Corte sostuvo:

"Desde una óptica subjetiva, la libertad económica, que involucra la de empresa y dentro de ella la libertad de competencia que es su principio básico de operación, es un derecho no fundamental de todas las personas a participar en la vida económica de la nación, que el poder público no sólo debe respetar, sino que, además, debe promover. Para ello debe remover los obstáculos que impiden el libre acceso a los mercados de bienes y servicios. En este sentido, la Carta explícitamente enuncia que "La libre competencia económica es un derecho de todos ..." y añade que "El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica.

No obstante, como todos los derechos y libertades, la económica y de empresa no son absolutas. Ellas tienen límites concretos que la Constitución expresamente menciona cuando afirma: "La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación." Además, la noción misma de empresa, similarmente a lo que sucede con el concepto de propiedad, es entendida como una función social que implica obligaciones. (C.P art. 333)"

Tal y como está el régimen actual vemos que no se está afectando el núcleo esencial de la libertad de empresa, pues es la misma Ley la que por motivos de interés social, seguridad y de medio ambiente, permite que se delimite el alcance de la libertad económica en los servicios de revisión, admitiendo que las Distribuidoras sean las únicas facultadas para prestarlos.

Como fue explicado en el concepto original, el motivo de esa delimitación es claramente el de proteger el interés social, pues aunque pueden existir otras empresas con capacidad para prestar el servicio de revisión "si no se establece en cabeza de cada una de ellas el deber de cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades que implica la revisión, la idoneidad de las nuevas compañías para prestar el servicio no estaría garantizada, la que podría generar no solo problemas complejos debido a que de la calidad de los instalaciones depende la vida, la seguridad y la integridad de los usuarios, sino uno claro desconocimiento de la obligación que tiene la CREG de no desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la Ley".

c. Debe obedecer a motivos adecuados y suficientes que justifiquen la limitación o la ampliación de la libertad de empresa:

Según el Artículo 2 de la Ley 142 de 1994, el Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: 1.) garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios; 2.) Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios; 3.) Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; 4.) Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan; 5.) Prestación eficiente; 6.) Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante; 7.) Obtención de economías de escala comprobables; 8.) Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación y; 9.)

Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

A primera vista se observa, como también se observó más arriba, que el fin de garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, no se está incumpliendo. Así, en el concepto inicial se explicó como la iniciativa tendría un efecto negativo frente a la calidad del bien objeto del servicio público y frente a las condiciones de vida de los usuarios, desconociendo la finalidad prevista en la Ley 142.

Pero adicionalmente a lo anterior, el proyecto de Resolución no está fundamentado en motivos adecuados y suficientes o en criterios económicos y de calidad que justifiquen su adopción. Según las cifras reportadas a NATURGAS, entre Octubre de 2009 y Marzo de 2010, de un total de 417.040 revisiones, únicamente se reportaron 13.799 de quejas asociadas al proceso de revisiones periódicas. Esa cifra representa tan solo el 3.3% del total del servicio.

No solo la seguridad, la responsabilidad y la observancia de las normas técnicas y ambientales han caracterizado el servicio de las Distribuidoras. Las cifras demuestran además un total cumplimiento de los objetivos económicos en mercados abiertos: precios competitivos, alta calidad del servicio y respeto por los usuarios.

No de otra forma se explica como de esas 13.799 quejas:

- *Solo 1.820, es decir 0.4% estén asociadas a los costos de la revisión.*
- *Solo 295, es decir 0.1% están asociadas a daños en el proceso de revisión*
- *Solo 591, es decir el 0.1%, estén asociadas a la inconformidad por el personal de revisión.*

Estas cifras demuestran claramente que el servicio de revisión que prestan las Distribuidoras no solo goza de la aceptación de los usuarios, sino que se ha prestado con los más altos estándares de calidad, lo que deja entredicho la finalidad misma del proyecto y acentúa de paso los límites que la CREG debe observar para poder intervenir este mercado so pena de que la regulación resulte ser arbitraria debido a que no cuenta con el suficiente sustento económico y jurídico para ser implementada.

d. Debe responder a los criterios de razonabilidad y proporcionalidad

En sentencia C-615 de 2002 la Corte sostuvo lo siguiente:

"La proporcionalidad o ponderación de una norma que introduce límites a derechos constitucionales consiste en que el sacrificio que produce en los mencionados derechos, en aras de la obtención de un fin legítimo, no sea superior al beneficio conseguido. Este paso del escrutinio que debe adelantar el juez constitucional se orienta entonces a "evaluar si, desde una perspectiva constitucional, la restricción de los derechos afectados es equivalente a los beneficios que la disposición genera. Si el daño que se produce sobre el patrimonio jurídico de los ciudadanos es superior al beneficio constitucional que la norma está en capacidad de lograr, entonces es desproporcionada y, en consecuencia, debe ser declarada inconstitucional"

Es claro que de implementarse la iniciativa, el sacrificio del derecho a la vida, a la seguridad y al bien común sería mayor al beneficio obtenido por implementarse.

En Sentencia C-183 de 1998 la Corte, sobre el test de proporcionalidad en materia económica, precisó que:

"[E]n materias económicas, el juicio de igualdad, por lo general, es débil, a fin de permitirle al legislador un espacio suficiente de configuración normativa. En este campo suele acudir al criterio de inconstitucionalidad manifiesta: 'y [S]ólo si de manera directa la norma vulnera derechos fundamentales, o viola claros mandatos

constitucionales, o incurre en regulaciones manifiestamente irrazonables o desproporcionados, deberá el juez declarar la inconstitucionalidad de la norma". De adelantarse un juicio débil de igualdad, habrán de reputarse legítimas todas las clasificaciones o distinciones que sean adecuadas para alcanzar una finalidad que no se encuentre prohibida por la Constitución, lo que contrasta con el test estricto que condiciona la exequibilidad de una norma legal a la necesidad de la diferencia de trato que consagre y o la perentoriedad del objetivo buscado': (Subrayado y negrillas propias)

En armonía con lo dicho en el literal c) acerca de la cuestionada finalidad del proyecto, en el caso que nos ocupa, la iniciativa podría entenderse violatoria de ciertos mandatos constitucionales como el que consagra el artículo 366. Según éste, "el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado": Por su parte, y como complemento para demostrar la necesidad de un test estricto, la iniciativa afecta también el derecho fundamental a la vida.

En el test de proporcionalidad estricto se debe analizar lo siguiente:

1. Idoneidad de la medida:

- 1.1. Escrutinio suave: potencialmente Útil*
- 1.2. Escrutinio intermedio: eficaz*
- 1.3. Escrutinio estricto: necesaria*

2. Proporcionalidad de la medida: es decir, costo-beneficio, daños y beneficiados

Concretamente, la medida de abrir a la competencia la prestación de éste servicio no es necesaria ni proporcional, pues, como se explicó en el concepto original y como más arriba lo demuestran las cifras, la CREG motiva su proyecto en "comentarios" de algunos usuarios y no en razones adecuadas y suficientes que justifiquen la profundización de la competencia, cuando de por medio existe una posible afectación de la vida, la seguridad y el bien común.

2. CONCLUSIONES

- 2.1. La iniciativa de la CREG está limitada por la vida, el bien común, la seguridad y la integridad de los usuarios.*
- 2.2. Estos, a su vez, se verían afectados si el Estado no garantiza primero la adopción de mecanismos y políticas para que las nuevas empresas tengan que acatar todos los reglamentos técnicos expedidos por las autoridades competentes en materia de seguridad y calidad de las instalaciones internas y los gasoductos.*
- 2.3. La Libre Competencia no es un derecho absoluto. El proyecto de la CREG no parece cumplir con los parámetros constitucionales que justifican la intervención de la economía, en especial, frente a las finalidades sociales del Estado consagradas en el artículo 366: el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.*
- 2.4. Finalmente, mientras no se le asigne a las nuevas empresas el deber de cumplir con todos los estándares de seguridad, requisitos técnicos y ambientales para la prestación del servicio de revisión y mientras no se les traslade toda la responsabilidad de velar por la seguridad de las instalaciones revisadas, no se debería abrir a la competencia la prestación de éste servicio.*

RESPUESTA

Durante el proceso de consulta de la propuesta contenida en la Resolución CREG 054 de 2011, así como dentro del proceso de análisis de comentarios recibidos, la CREG

24
40

evidenció la necesidad de que las medidas regulatorias propuestas fuesen complementadas con medidas técnicas, esto es, con la incorporación de medidas adicionales en las normas técnicas o reglamentos técnicos actualmente vigentes y aplicables a la actividad de revisión periódica. Lo anterior, con el fin de no sólo mantener sino mejorar las condiciones de seguridad relacionadas con las instalaciones internas de los usuarios y las revisiones a las que éstas deben someterse de tal forma que el nuevo esquema propuesto brinde los beneficios esperados al usuario en los distintos aspectos involucrados.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la expedición de reglamentos técnicos excede las facultades de la CREG, durante el mismo período de consulta de la Resolución CREG 054 de 2011 se llevaron a cabo los análisis correspondientes así como reuniones con las entidades competentes e involucradas, esto es, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Comercio Industria y Comercio y Superintendencia de Industria y Comercio, y el Organismo Nacional de Acreditación -ONAC. Lo anterior con el fin de discutir y puntualizar dichas necesidades. Todo ello con el propósito de que el nuevo esquema garantice no solo los derechos de los usuarios a la libre elección de quien le va a efectuar la revisión de sus instalaciones internas, sino también, en aras de garantizar la seguridad e integridad de las instalaciones del usuario.

Por ello, y como resultado de estas reuniones, el Ministerio de Minas y Energía se comprometió con la expedición del reglamento técnico para la actividad de revisión de las instalaciones internas.

No obstante la identificación de los posibles vacíos que hoy existen en la normativa técnica vigente en las reuniones llevadas a cabo frente al nuevo esquema, la CREG, mediante comunicación S-2012-000190, S-2012-000191, S-2012-000192 solicitó la inclusión de los siguientes aspectos en el nuevo reglamento técnico.

"(...)

1. *Aclarar dentro del alcance de la inspección, lo correspondiente a la línea matriz de los conjuntos residenciales o de edificios, independientemente del derecho de propiedad que esté asociado.*
2. *Revisión de las exigencias de pólizas de responsabilidad civil extracontractual que cubren las fallas en las que pueda incurrir el Organismo de Inspección Acreditado (OIA), al igual que los requisitos establecidos para la realización de la inspección de las instalaciones de gas, la refrendación de dichos requisitos y la vigencia de la acreditación. Se reitera nuestro comentario encaminado a que se hagan más exigentes y se pidan pólizas con mayor cubrimiento, para esto se podrá estudiar el valor de los siniestros ocurridos.*
3. *La CREG considera como complemento a la propuesta contenida en la Resolución CREG 054 de 2011, la necesidad de exigir al distribuidor implementar un sistema de información al cual tendrían acceso únicamente los OIA y los distribuidores, en el que los OIA deberán registrar los resultados de la revisión periódica y los certificados de conformidad, y el distribuidor recibir esta información con el fin de alimentar su base de datos de las instalaciones internas. Esto junto con otros mecanismos le permitiría al distribuidor contar de manera inmediata con los certificados de conformidad de la instalación y evitar engaños como la falsificación de los mismos. Finalmente, este sistema de información funcionaría en tiempo real para el recibo de las solicitudes de suspensión del servicio por parte del OIA.*

De acuerdo con lo anterior, se solicita establecer la obligación al OIA de reportar en el sistema de información que implemente el distribuidor conforme a lo establecido en la regulación de la CREG, los resultados del procedimiento de revisión periódica, el certificado de conformidad de la instalación cuando la instalación haya cumplido con los requisitos establecidos en la normativa y reportar cuando la instalación interna de gas no cumpla con las exigencias de seguridad requeridas, inmediatamente se realice la revisión de la instalación del usuario y se haya determinado el hallazgo de no conformidad, a partir del reporte inmediato del OIA, el distribuidor procederá a suspender el servicio. Para realizar las actividades mencionadas anteriormente, se debe exigir al OIA que cuente con las plataformas tecnológicas requeridas por el distribuidor para el envío seguro de la información.

- 4. Incluir dentro del modelo de informes de inspección y certificados de conformidad campos en los que se permita describir de manera detallada la instalación interna del usuario, así como la descripción de cada uno de los componentes y gasodomésticos que tiene la instalación. Esto con el fin de que el distribuidor pueda mantener la base de datos con toda la información histórica de la instalación interna y que cada OIA pueda acceder a esta información previa la realización de la revisión.*
- 5. Aunque la atención de quejas y reclamos ya se encuentra establecida dentro de las exigencias para hacer la revisión de las instalaciones, se sugiere complementar esta obligación e incluir el requisito para los OIA de la instalación de puntos de atención de quejas y reclamos de los usuarios, al igual que disponer de centros telefónicos para la atención de llamadas de los usuarios. Lo anterior toda vez que el distribuidor carecerá de la información requerida para tal labor y será el OIA directamente el llamado a realizar tal tarea.*
- 6. Establecer la obligación a los OIA de brindar la información necesaria a los usuarios sobre los reglamentos técnicos vigentes y el procedimiento de la realización de la revisión periódica de la instalación interna antes de efectuar la revisión de la instalación. (...)"*

En este mismo sentido, la CREG efectuó comentarios al proyecto de Reglamento Técnico publicado para comentarios por el Ministerio de Minas y Energía.

Adicionalmente, habida consideración de que estos ajustes son necesarios para la adecuada operación del nuevo esquema, la CREG considera que éste sólo debe entrar en vigencia seis meses después de que el Ministerio de Minas y Energía expida el reglamento técnico aplicable a esta actividad. Por lo anterior, se establece en la propuesta definitiva y ajustada, un período de transición.

De otro lado y como elemento adicional para el análisis, es pertinente mencionar que la Ley 1480 de 2011 "por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", determina claramente en su artículo 73 la responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad, así:

"Artículo 73. Responsabilidad de los Organismos de evaluación de la Conformidad. Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de

*201
4/10*

la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.

Parágrafo. En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar, en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación”.

En este mismo orden de ideas, tal y como se reitera en este documento, bajo el nuevo esquema, el usuario adquiere nuevas responsabilidades, para cuya implementación deberán mediar las correspondientes capacitaciones.

Finalmente y con el fin de evitar que este documento de atención de comentarios resulte demasiado reiterativo, se advierte y enfatiza que a lo largo del mismo, se encuentran los análisis y los fundamentos económicos, técnicos y jurídicos, adecuados y suficientes, que soportan y justifican la expedición del nuevo esquema para la realización de la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas, así como la explicación de la forma en que éste funcionará y será implementado.

Lo anterior, sumado a las distintas gestiones que la CREG ha adelantado con las entidades y organismos involucrados en este tema, la implementación del nuevo esquema resulta razonable, proporcional y plenamente justificada. Es preciso mencionar que dentro del marco de sus competencias, el nuevo esquema contempla los distintos pasos y responsabilidades que recaen tanto en el usuario como en la empresa distribuidora, medidas que necesariamente se complementan con las demás normas aplicables y que escapan a la órbita de competencia de la Comisión, las cuales han sido y serán expedidas según las competencias atribuidas, tal y como se ha explicado, por las normas superiores a otras entidades.

2.3. SEGURIDAD

REINALDO PALOMINO CARRILLO –E-2011-004445

- *“Como es que me responsabilizan del cuidado de un producto del cual conozco casi nada?*
- *Como eligió un organismo acreditado que me brinde un servicio idóneo, si en el mercado según ellos todos cumplen?*
- *Como y quien controla que es verdad lo que el inspector me está diciendo?*
- *Soy un usuario en zona peligrosa por seguridad quien obliga a los organismos que vengan a visitarme?*

21
21

- Cuando se compró la matricula del servicio al distribuidor uno de los deberes era brindarme seguridad por ser una empresa confiable, y si pague y firme por ese contrato ahora por que la CREG me lo impone bajo mi responsabilidad.
- Con la presente resolución se pierde o se devuelve todo el progreso que se ha logrado en la creación de cultura sobre el cuidado en el uso del gas, afectación al medio ambiente, salud y viviendas seguras.
- El organismo como controla que le clonen sus certificados de conformidad y otros vivos los vendan en la calle?

RESPUESTA

Antes de responder los interrogantes, es importante tener claridad sobre las definiciones dadas por la ley y la regulación a los siguientes conceptos: acometida, red interna y sistema de distribución. Esto con el propósito de comprender la frontera entre las responsabilidades de la empresa distribuidora y los usuarios:

Ley 142 de 1994:

14.1. ACOMETIDA. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

14.16. RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

14.17.- RED LOCAL. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta ley.

Resolución CREG 011 de 2003, Artículo 2

"DISTRIBUIDOR DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES (DISTRIBUIDOR): Persona encargada de la administración, la gestión comercial, la planeación, la expansión, la operación y el mantenimiento de todo o parte de la capacidad de un Sistema de Distribución. Los activos utilizados pueden ser de su propiedad o terceros."

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: Es el conjunto de gasoductos que transporta gas combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde otro Sistema de Distribución hasta el punto de derivación de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su conexión o medición".

2014

De acuerdo con lo anterior², la conexión que está conformada por la acometida y el medidor y la instalación interna, es propiedad del usuario y el mantenimiento de estos elementos está bajo la responsabilidad del usuario y no del distribuidor, esto considerando que el primero es el dueño de dicha instalación como ya se mencionó. El distribuidor en cambio tiene la obligación de mantener el sistema de distribución el cual se inicia desde la puerta de ciudad o desde otro sistema de distribución y llega hasta el punto en donde se derivan las acometidas de los usuarios.

Al respecto es necesario considerar lo definido en el numeral 4.22. del Código de Distribución, Resolución CREG 067 de 1995: **"Toda instalación del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por las autoridades competentes y por el distribuidor"**.

Ahora bien, para cerciorarse que la instalación interna está bien mantenida, la regulación que se aplica actualmente prevé que el distribuidor haga una revisión periódica a la instalación del usuario, pero es de anotar que el costo de esta verificación, el permitir el acceso a la instalación, así como el costo de los arreglos o mejoras que de ésta se deriven, están a cargo del usuario, porque como se mencionó, es éste el responsable y no la distribuidora. Actualmente, y hasta que entre en vigencia el nuevo esquema, sí es deber de ésta última dirigirse al usuario para hacer la actividad de revisión y no permitir la prestación del servicio de gas, es decir suspenderlo, si considera que una instalación no es segura.

Con el nuevo esquema que se está proponiendo, se mantiene la obligación del usuario de mantener su instalación en las condiciones óptimas de seguridad, de hacer una revisión a su instalación asumiendo los costos para verificar que esta instalación es segura y hacer los arreglos que se deriven en caso de encontrarse defectos. Lo único que se está modificando es que el distribuidor sea el único agente que pueda hacer la revisión a la instalación y se introduce la posibilidad de que las personas idóneas para realizar tal actividad, de acuerdo con las normas vigentes, también puedan prestar este servicio de revisión. También, es de indicar que el distribuidor podrá seguir ofreciendo este servicio y es libertad del usuario escoger aquel agente que mayor le convenga, según las distintas facilidades que se presten (i. eg. financiación, posibilidad de programar las visitas según la conveniencia del usuario, costos, etc).

Por lo tanto, no es justificación para un usuario decir que se le está imponiendo una nueva responsabilidad, porque cuando éste solicitó el servicio se comprometió a cumplir con las obligaciones correlativas, de conformidad con la Ley 142 de 1994, la regulación, los contratos de condiciones uniformes y en lo que tiene que ver con la propuesta, y

² Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

concretamente en la conexión y en la instalación, **con las condiciones exigidas para una correcta prestación del servicio, en las condiciones de seguridad requeridas.**

En relación con los aspectos procedimentales de cómo solicitar la revisión a las personas o empresas que están autorizadas para hacer la actividad de inspección, se informa que se tendrán los medios adecuados a través de cartillas, publicidad, páginas web, para divulgar a los usuarios los agentes que han sido acreditados o autorizados para hacer esta inspección. Esto significa que esas personas o empresas que se dedican a esta actividad, están adecuadamente capacitados, conocen la normativa técnica exigida por las autoridades competentes, tienen los equipos requeridos y conocen a cabalidad los procedimientos y por lo tanto son idóneas para prestar este servicio. Adicionalmente, se reitera, habrá un período de transición previo a la aplicación del nuevo esquema.

El propósito de la apertura para que otros agentes que están capacitados para hacerlo, puedan hacer la inspección de la instalación interna de gas diferente al distribuidor, no implica en manera alguna disminuir las exigencias de seguridad requeridas actualmente. Por el contrario, es avanzar para que el usuario sea más consciente del uso del gas, de sus beneficios y también de sus peligros, de la responsabilidad que siempre ha tenido frente a la prestación del servicio en caso de que los instrumentos de gas se manipulen de forma inadecuada. Así mismo, y en cuanto la revisión de la instalación es un requisito para que pueda seguirse recibiendo el servicio, se busca darle opciones al usuario para que la exigencia de la revisión de su instalación de gas no sea percibida como una imposición de la regulación, o de las empresas distribuidoras, en perjuicio del usuario; se pretende entonces darle herramientas al usuario para que, conservando sus responsabilidades y obligaciones como usuario del servicio, sea más activo, responsable y tenga mayores herramientas de decisión.

Frente a la inquietud de una posible clonación de certificados, es de anotar que se ha hecho la solicitud para que las entidades competentes sobre el tema, incluyan dentro de la normativa técnica mayores exigencias para que se minimicen este tipo de irregularidades. Sin embargo, es de anotar que ni siquiera la más estricta de las regulaciones puede asegurar que estos eventos fraudulentos no vayan a ocurrir. Inclusive con el esquema que actualmente viene funcionando, en donde el distribuidor hace la revisión, se conocen quejas de sobornos y pagos indebidos para que la persona que hace la revisión y expide el certificado indique que la instalación cumple, así estén presentes defectos críticos. Por lo tanto, así la actividad esté bajo el dominio del distribuidor, este tipo de eventos también se han presentado.

Lo más importante además de hacer más rigurosa la norma técnica, es la realización de importantes campañas de divulgación y educación al usuario sobre la necesidad de hacer las cosas correctamente en relación con el uso del gas, para su propio beneficio, seguridad y la de sus vecinos y conciudadanos.

NATURGAS – RADICADO CREG E-2011-004588

- ***“1. Seguridad en la prestación del proceso de revisión de las instalaciones internas.***

El gas natural es un servicio y un producto, como servicio público domiciliario debe estar sujeto a la regulación técnica y económica dispuesta por la CREG y como producto se deben tener en cuenta las características de este combustible y las consecuencias para la seguridad de las personas, sean o no usuarios del servicio, en el evento de que se haga

un manejo no adecuado por parte de terceros. Recalcamos que la prestación del servicio de gas natural implica el manejo de un producto volátil, explosivo y tóxico que requiere un manejo regulatorio especial.

Del correcto mantenimiento de las instalaciones domiciliarias dependerá no solo la seguridad del usuario sino también la de personas residentes vecinas o transeúntes cercanos al área, en el entendido que el gas natural es un combustible, una instalación que presente irregularidades puede conllevar a accidentes tales como explosiones, incendios, intoxicaciones, entre otros. Una instalación domiciliaria con alteraciones representa un alto riesgo que puede afectar finalmente no solo al usuario y los domicilios cercanos sino al sistema general de suministro de servicio y, por ende, nuevamente reiteramos, a la ciudadanía en general.

La experiencia internacional indica que cuando se asigna la responsabilidad al usuario final el número de accidentes se incrementa de tal forma que no solo se presentan casos de intoxicaciones sino también cifras significativas de muertes. Por ejemplo, en España, el servicio de revisión es regulado por las diferentes Comunidades Autónomas en cabeza de la distribuidora como gestora Única, ii) unificación de las bases de datos, custodia, consulta y archivo de datos e información a la autoridad competente, iii) supervisión de las instaladoras por medio de controles de calidad, iv) control de los cortes y puesta en servicio, v) planificación de los programas de inspección optimizando mediante la agrupación de visitas por zonas, vi) interlocutor único con el cliente para la notificación y vii) simplificación del proceso para el cliente. Esta información es susceptible de ampliar si así lo define la CREG para efectos de conocer un esquema comparado internacional.

Teniendo en cuenta lo anterior consideramos de vital importancia mantener en las distribuidoras la responsabilidad de las revisiones atendiendo, entre otras, a motivaciones de seguridad por las siguientes razones:

- *Solamente la empresa de Distribución tiene la facultad de realizar suspensiones en casos críticos de fuga con lo que se garantiza que se pueden implementar acciones de forma inmediata para salvaguardar la vida de los usuarios.*
- *Las distribuidoras ejecutan acciones correctivas no solamente en los centros poblados sino también en las zonas de menor densidad poblacional asegurando la seguridad de todos los usuarios. Es importante anotar que observamos con preocupación que si bien la CREG propone que la competencia sea el regulador de costos de esta actividad, no analiza el posible descreme del mercado teniendo en cuenta que en la actualidad las distribuidoras atienden usuarios ubicados en sitios lejanos o de difícil acceso que pueden no ser apreciables de atender por un tercero y que un usuario no atendido afecta la seguridad del mercado en general.*
- *Las empresas de distribución actualmente tienen el historial de cada usuario domiciliario y tienen la capacidad de mantener estos registros con el propósito de identificar los cambios que se presenten en la configuración de la red interna y en la incorporación de nuevos gasodomésticos.*
- *Las compañías de Distribución además de revisar las instalaciones internas del usuario revisan, en la misma visita, la línea matriz de los conjuntos residenciales o edificios independientemente del derecho de propiedad que este asociado".*

RESPUESTA

La propuesta de abrir la actividad de revisiones internas de gas para que otros agentes idóneos puedan hacerla, no modifica ninguna de las responsabilidades que tiene la empresa distribuidora actualmente. Esto incluyendo la referente a la suspensión del servicio. Así mismo, no está disminuyendo las exigencias de seguridad establecidas.

Es necesario indicar que como está previsto actualmente, el distribuidor tiene la obligación de suspender la distribución gas natural en toda instalación interna que no cumpla con la normativa técnica o que se considere insegura.

El nuevo esquema mantiene esta premisa y esta obligación. La única modificación es que está permitiendo que el usuario pueda escoger, además del distribuidor, entre otros agentes que han sido considerados como calificados por organismos competentes para realizar la actividad de revisión de la instalación interna de gas, permitiéndole así mayor flexibilidad al usuario para programar libremente la cita, escoger el costo y seleccionar el que mayores beneficios le ofrece.

Así mismo, el distribuidor seguirá con la responsabilidad de tener los registros de sus usuarios en relación con la fecha de construcción de la instalación, fecha de la última revisión, diseño de la red interna, de las modificaciones entre otros. Lo cual es y le seguirá siendo remunerado.

Ahora bien, con respecto a la revisión de la línea matriz de los conjuntos residenciales o edificios es importante considerar la definición establecida por la ley en relación con la red interna, la cual indica que para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. Por lo tanto, el inspector que haga la revisión de la instalación de un usuario que viva en estos inmuebles debe iniciar la inspección desde el punto donde se encuentra el registro de corte general.

Los costos de la revisión de la instalación de zonas comunes de propiedad de condominios o conjuntos cerrados, así como los mantenimientos que de ésta se originen, deberán considerarse conforme al Régimen de propiedad horizontal – Ley 675 de 2001.

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

“Los riesgos de inseguridad a los cuales quedarían sometidos los usuarios finales de gas natural si se implementara la resolución en consulta y los sobrecostos que dicha propuesta les acarrearía, aunado a la necesidad planteada dentro del texto del proyecto, en lo relativo a que las empresas distribuidoras, aún en este nuevo esquema, deberán seguir haciendo una verificación del cumplimiento de la revisión periódica por parte de los usuarios, en un proceso que ejecutarían Organismos de Inspección acreditados operando fuera del control de ellas, obliga a que cuando menos la Comisión repiense el tema y examine, desde las perspectivas de seguridad y sobrecostos involucrados, la conveniencia de declarar un mercado abierto para la ejecución de esta actividad, dejando de lado todo el proceso construido y el conocimiento ya adquirido para las empresas del sector para cumplir los requerimientos de la resolución CREG 067 de 1995.

Está claro que, no obstante las bajas quejas reportadas por los usuarios en relación con el proceso, según lo expresa el documento CREG 046 de 2011 anexo a la resolución en consulta, el esquema actual, en cabeza de las empresas distribuidoras, ha tenido ventajas reconocibles en lo que respecta a garantizar la calidad en el proceso y la seguridad integral para el usuario final: seguridad personal en su inmueble y seguridad en la recepción del servicio.

Vale la pena resaltar que tal esquema actual ha permitido, entre otros aspectos:

- 1. Lograr una mayor fluidez natural, rápida y efectiva para una correcta gestión del proceso: la programación de actividades, la notificación al usuario, la ejecución de actividades, reprogramaciones de las visitas y la suspensión preventiva del servicio cuando es necesario.*
- 2. Mantener un control permanente y directo por parte de las empresas distribuidoras sobre las actuaciones de los Organismos de Inspección, en pro de la seguridad, protección y satisfacción del Usuario.*
- 3. Integrar temas tan complejos como lo son el manejo de las reformas no legalizadas de las redes internas y la suspensión del servicio.*
- 4. La atención centralizada de peticiones, quejas y reclamos y el fácil reconocimiento de garantías sobre trabajos anteriormente realizados.*
- 5. Minimizar el riesgo de robo en los inmuebles de los usuarios.*
- 6. Mantener altos estándares de seguridad y calidad del servicio, en gracia a que las empresas han depurado y mejorado cada vez más el proceso.*
- 7. Reducir costos para el usuario, dado que dentro del mismo proceso se aprovecha para realizar otras actividades relacionadas con exigencias regulatorias: control de la presión de línea individual y la medición del nivel de odorante, obligados por la resolución CREG 100 de 2003, y la verificación de la exactitud de los equipos de medición, requerida por el numeral 5.5 de la resolución CREG 067 de 1995. La realización de tales actividades por fuera del proceso de revisiones periódicas generaría sobrecostos para el usuario y haría perder las economías de alcance que se logran cuando es una misma empresa quien realiza todas estas actividades.*

Para el caso de EPM, por ejemplo, se tienen las siguientes estadísticas, las cuales reflejan la calidad con que se ha venido desarrollando el proceso y por ende los bajos riesgos a que se ha sometido al usuario en el desarrollo de esta actividad por parte de las empresas distribuidoras:

- Más de 220'000 instalaciones certificadas.*
- Aproximadamente 600 operaciones diarias.*
 - 16% asistencias técnicas*
 - 66% primeras visitas*
 - 18% segundas visitas*
 - 10% de las visitas derivan en suspensión.*
 - 5% de las visitas se destinan a reconexión.*
 - 95 000 Instalaciones a certificar en el año 2011.*
 - Índice de quejas del 0.15%; 15 quejas por cada 10000 operaciones.*
 - Cero (0) accidentes fatales".*

RESPUESTA

*xl
pwo*

La Comisión es consciente de los beneficios obtenidos los últimos años con la realización de la actividad de la revisión periódica de la instalación interna de gas y de su necesidad en relación con el tema de la seguridad. Es por eso que mantiene esta obligación, en tanto requisito para la continuidad en la recepción del servicio.

El propósito del nuevo esquema no es acabar con los logros obtenidos, sino permitirle mayor flexibilidad al usuario para contratar esta actividad con agentes diferentes al distribuidor, todo esto manteniendo las exigencias de seguridad requeridas.

Se entiende que los requisitos que deben cumplir los agentes que se dediquen a estas inspecciones y las buenas prácticas que deben tener, son objeto del reglamento técnico y estarán sujetos a la vigilancia y el control de las entidades competentes.

El usuario conservará su responsabilidad de mantener su instalación en las condiciones exigidas por la reglamentación, pero tendrá una mayor participación en cuanto a poder seleccionar y contratar a los agentes idóneos y en verificar que las personas que le hagan la revisión pertenezcan a organismos acreditados y autorizados que cumplan con los requisitos exigidos.

La regulación no puede garantizar que personas inescrupulosas traten de aprovecharse para cometer delitos suplantando a organismos de inspección. El mejor mecanismo para evitar estos eventos es que el usuario esté lo suficiente informado para que se asegure quién es la persona que deja entrar a su domicilio.

Para esto la CREG junto con las demás entidades involucradas hará fuertes campañas de divulgación. Inclusive se remunerarán a las distribuidoras los costos involucrados en la publicidad sobre este tema.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. – RADICADO CREG – E-2011-004606

- *Observamos que las modificaciones al esquema de revisión de instalaciones internas pueden originar problemas e incrementar los riesgos para la seguridad de los usuarios.*

En cualquier caso, es fundamental que, de forma coherente con los alcances y funciones que se le asignan a los distribuidores y a los organismos de inspección en la nueva regulación así mismo se atribuya toda la responsabilidad en materia de revisión de instalaciones internas de gas natural a los mencionados organismos de inspección acreditados.

- *De manera consecuente con el esquema propuesto en la Resolución CREG 054 de 2011 no sería procedente asignar ninguna responsabilidad al prestador del servicio público en cuanto a la revisión de instalaciones internas de gas natural. Bajo el nuevo régimen que propone la CREG, es necesario que se aclare que el alcance del papel del distribuidor se limitaría a la revisión documental para verificar que el usuario cuente con el certificado de conformidad o Informe de resultados de la inspección.*
- *Dado que el nuevo esquema establece que la revisión estará a cargo del usuario y será contratada con el organismo de inspección, para que se pueda garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones y las responsabilidades que implica la labor de revisión: de instalaciones internas, todas las tareas relacionadas con la inspección deben ser responsabilidad exclusiva del organismo de inspección acreditado,*

incluyendo las labores de suspensión y reconexión de las instalaciones, al igual que las consecuencias que de su ejecución se deriven.

- *El esquema actual tiene claramente definidas las responsabilidades en la gestión del proceso de revisión de Instalaciones internas de los usuarios y brinda las herramientas de gestión para que los distribuidores lleven a cabo sus funciones en aras de preservar la seguridad de los usuarios.*

Sin embargo, en el esquema propuesto no se cuenta con tal claridad ni se otorgan las herramientas necesarias para que el distribuidor cumpla con las obligaciones que allí le son asignadas. Por ello, es fundamental que en la regulación que se adopte, estos puntos queden claramente definidos, con el fin de que las responsabilidades asignadas sean coherentes con las herramientas de gestión otorgadas a los distribuidores, para que en las instancias judiciales no haya lugar a interpretación sobre los alcances de la responsabilidad que tienen cada una de las partes relacionadas con la revisión de las instalaciones internas.

- *Conforme a las anteriores consideraciones, desde el punto de vista legal, es improcedente establecer que el distribuidor "será el responsable de verificar que las instalaciones receptoras de los usuarios cumplan con los requisitos mínimos de seguridad" (artículo 1° de la propuesta) y que "el distribuidor será el responsable de verificar el cumplimiento de la obligación de revisión por parte del usuario" (artículo 6 de la propuesta que modificarla el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995), entre otras responsabilidades asignadas en el proyecto de modificación.*
- *En este orden de ideas, solicitamos a la Comisión:*
- *Considerar que la propuesta de modificación origina serios riesgos en materia de seguridad que comprometen la vida e integridad de los usuarios, como se señaló antes, bienes jurídicos que gozan de especial protección en el ordenamiento legal.*
- *Que de adoptarse la modificación propuesta, debe quedar claro, que toda la responsabilidad relativa a la revisión de instalaciones internas le corresponde a los organismos de inspección acreditados que contrate el usuario.*
- *De otra parte, es fundamental señalar que el Grupo GAS NATURAL FENOSA apoya todas las iniciativas tendientes a proteger y promover la libre competencia y que se cumplen a cabalidad las disposiciones normativas sobre el particular.*

En este orden de ideas, la empresa manifiesta que no se le ha dado traslado de los comentarios de usuarios y organismos de inspección relacionados con posibles abusos de posición dominante de los distribuidores en la realización de la actividad de revisiones periódicas a las instalaciones internas, y el supuesto crecimiento considerable cobrado por la revisión que se señala en la parte motiva de la Resolución 054 de 2011. A la fecha, no se ha recibido información respecto a los mencionados comentarios y no se ha presentado ninguna infracción, de tal manera que tales supuestos no pueden ser considerados para fundamentar decisión de tan alta trascendencia.

- *"Se debe analizar la posibilidad de impulsar que a nivel regulatorio o legal se exija a los OIA la contratación de pólizas de responsabilidad civil extracontractual con amplias*

coberturas y montos definidos a nivel normativo, de manera que cumplan con los niveles de respaldo que requieren los usuarios.

- *En el esquema propuesto, desde el momento en el que el distribuidor haga aviso al cliente de la proximidad del periodo de su revisión periódica, no tendrá el control del proceso, es decir, no sabría lo que sucede con el usuario y además no podría intervenir sobre el mismo. Si el usuario no ha conseguido un organismo de inspección y hay evidencia de un riesgo, quien será responsable por hecho y por la actuación?. Si durante el proceso de inspección el usuario llama al distribuidor y le reporta una situación que resulte en una suspensión por seguridad, y ésta no fue detectada por el organismo de inspección, o apareció durante el proceso, quién se hará responsable? Consideramos que existen vacíos que no garantizan la seguridad de los usuarios y que por el contrario en el esquema actual son claramente establecidos por el distribuidor.*
- *Es importante tener en cuenta que la CREG a través de sus disposiciones regulatorias vincula el tema de seguridad, por lo que en la resolución este tema se ve afectado porque no hay exigencias ni garantías para el usuario ni para las firmas que realizan estos trabajos; en los casos de accidentes o incidentes en las instalaciones del usuario, la responsabilidad es trasladadas al DISTRIBUIDOR".*
- *Manifestando en primera instancia que la normativa que reglamente el proceso de revisión de las instalaciones domiciliarias de los usuarios de gas natural en el país debe orientarse a garantizar su seguridad y establecer una asignación simétrica de responsabilidades para cada uno de los agentes relacionados con dicho objetivo, en proporción a las facultades y alcances que les asigne.*
- *En segundo lugar, queremos expresar nuestra preocupación por las implicaciones que tendría el esquema propuesto por la Comisión, en la calidad y seguridad de la prestación del servicio público domiciliario.*
- *Consideramos que esta propuesta presenta graves inconsistencias en cuanto a las obligaciones y responsabilidades de los distribuidores y de los organismos de inspección acreditados, y que de aplicarse, originaría riesgos importantes para la integridad y seguridad de los usuarios y de sus propiedades. Así mismo, se asignarían responsabilidades a los distribuidores que no podrían gestionar dado que no se otorgan las herramientas necesarias para ello.*
- *Por otra parte observamos que este esquema daría lugar a incrementos importantes en los costos que tendrán que asumir los usuarios por las revisiones Internas, así como en los gastos operativos de los distribuidores, constituyendo esto una clara, desmejora frente al esquema vigente.*
- *En tal sentido, solicitamos que se preserve y fortalezca el esquema vigente, introduciendo las mejoras que señalamos en esta comunicación, que en cualquier caso de continuarse con el análisis de la propuesta presentada en la Resolución 054, sea sometida a un amplio debate, para realizar todos los análisis necesarios dado que los tiempos para presentar comentarios sobre dicha resolución no son suficientes para realizar todos los análisis necesarios.*

- El Grupo GAS NATURAL FENOSA reitera su preocupación por la trascendencia de la revisión periódica en la calidad y seguridad de la prestación del servicio público domiciliario.

Con relación al esquema propuesta tenemos serias inquietudes con relación a los riesgos que puede originar su adopción en la seguridad de los usuarios. Así mismo, observamos que originaría un incremento importante en los costos que deben asumir los usuarios por la revisión de las instalaciones internas y darla lugar a sobre costos en la operativa de las empresas de distribución.

Se considera que migrar hacia un esquema incompleto e intermedio como el propuesto en la Resolución CREG 054 de 2011, no resuelve la problemática de seguridad del Usuario y por el contrario, incrementa el riesgo de accidentes contra las personas, dada la presencia de monóxido de carbono no identificado en revisiones efectuadas inapropiadamente.

- Si bien entendemos que los análisis de regulación comparada que ha llevado a cabo la CREG (Documento CREG 046 de 2011) suponen que existen países donde es factible la responsabilidad del usuario respecto a la revisión de las instalaciones (i.e. Chile), se debe considerar que la realidad socio-cultural y económica colombiana con un perfil de alto número de usuarios de bajos ingresos, requiere de la experiencia y acompañamiento integral de las empresas distribuidoras como gestoras del proceso de las revisiones periódicas, a fin de minimizar los riesgos de accidentes a través del mantenimiento de instalaciones seguras y uso adecuado de los gasodomésticos.

GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.- E-2011-004515

- Que puede suceder con los organismos de inspección que presenten fallas o generen incidentes? Con qué tipo de garantías legales y de patrimonio pueden responder ante la ocurrencia de un siniestro mortal?

RESPUESTA

El distribuidor tiene actualmente y seguirá teniendo, la responsabilidad de verificar que el usuario cuenta con una instalación interna segura para la prestación del servicio y la forma de hacerlo es a través de la realización de una revisión periódica de la misma, en donde se examina el cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento técnico. Esta verificación actualmente está a cargo del distribuidor, quien la hace la mayoría de las veces con organismos de inspección acreditados.

Con lo propuesto, el distribuidor mantiene la misma responsabilidad de verificar que el usuario cuenta con una instalación interna segura, solo que la confirmación del cumplimiento de la normativa técnica la hará no sólo con la revisión física sino con un documento que expida un agente idóneo para hacerlo, como es un organismo de inspección acreditado, tal y como lo exige la normativa técnica.

Por lo tanto hay que aclarar que no se están modificando las responsabilidades del distribuidor frente a la seguridad del servicio ya que éste siempre debe asegurarse que la instalación del usuario es segura, ya sea con una revisión efectuada por el mismo distribuidor o mediante el organismo acreditado.

xl
paw

El distribuidor será el responsable que si cumplidos el Plazo Máximo de Revisión la instalación del usuario no cuenta con el certificado de conformidad, de suspenderle el servicio.

- La CREG no es competente para determinar las responsabilidades en casos de eventos que se presenten. Sin embargo, considera que conforme a las normas vigentes y a las modificaciones propuestas en las que se reitera que se le está dando la responsabilidad al usuario de realizar la revisión periódica y al distribuidor de verificar este hecho, existe suficiente claridad al respecto. La propuesta regulatoria en materia alguna modifica las obligaciones y derechos del distribuidor; en el caso planteado en el que manifiesta: *"Si el usuario no ha conseguido un organismo de inspección y hay evidencia de un riesgo, quien será responsable por hecho y por la actuación?. Si durante el proceso de inspección el usuario llama al distribuidor y le reporta una situación que resulte en una suspensión por seguridad, y ésta no fue detectada por el organismo de inspección, o apareció durante el proceso, quién se hará responsable? Consideramos que existen vacíos que no garantizan la seguridad de los usuarios y que por el contrario en el esquema actual son claramente establecidos por el distribuidor."*
- Se reitera que la obligación del usuario es la de realizar la inspección en los términos y plazos establecidos en la regulación y las normas técnicas aplicables; ante la evidencia de un riesgo, el distribuidor podrá acudir a los mecanismos que la Ley y el Código de Distribución le confieren para suspender el servicio y el organismo de inspección acreditado involucrado estará sujeto a las actuaciones de inspección, control y vigilancia que adelanten las entidades competentes. Estos aspectos están contemplados en las normas vigentes y no sufren modificación.

De otro lado, la CREG ha tenido conocimiento que mediante Resolución número 36446 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio ordenó la apertura de una investigación contra la empresa GAS NATURAL SA ESP, como consecuencia de la queja interpuesta por el Sr. Jaime Vega Mora, para determinar si dicha empresa ha actuado en contravención de lo dispuesto por los numerales 2 y 6 del artículo 50 del Decreto 2153 de 1992 (abuso de posición dominante). Asimismo, ha tenido conocimiento que la misma entidad abrió investigación mediante Resolución N° 4359 de fecha 2 de Febrero de 2012 contra la empresa Gases de Occidente SA ESP, con el fin de determinar si ésta ha actuado en contravención de lo establecido en los numerales 3 y 6 del artículo 50 del decreto 2153 de 1992 y 34 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, la exigencia de pólizas a los organismos de inspección es competencia del reglamento técnico y de los requisitos exigidos con base en éste por el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC para la acreditación del Inspector.

Adicionalmente, y para efectos ilustrativos, la CREG encuentra que dentro de los requisitos exigidos por el ONAC en el formulario de solicitud de acreditación de organismos de inspección, solicita lo siguiente:

Para desarrollar las actividades de inspección acreditadas, el organismo de inspección debe tener seguro de responsabilidad civil adecuado para su actividad, conforme se requiere en el numeral 3.4 de la NTC-ISO-IEC 17020 y el artículo 25 del decreto 2269 de 1993.

Para el efecto, el organismo solicitante debe contar con la póliza de seguro expedida por compañía autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país,

*del
rw*

que cubra la Responsabilidad Civil Extracontractual en la que pueda incurrir el organismo solicitante, de acuerdo con la legislación colombiana, por perjuicios y pérdidas causados a terceros con ocasión de las actividades de inspección para las cuales solicita acreditación, relacionadas en este formulario. La cobertura deberá ser por un monto no inferior a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su expedición. La póliza deberá ser expedida con vigencia mínima de un año y deberá ser renovada de tal forma que permanezca vigente durante todo el tiempo de vigencia de la acreditación concedida.

La póliza se debe adjuntar incluyendo el clausulado general, los amparos y exclusiones, así como la constancia de pago de la prima.

En caso de que al momento de presentar este formulario el organismo solicitante no cuente con póliza de seguro, con las condiciones indicadas, vigente, deberá adjuntar compromiso suscrito por el representante legal de una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país, en la que declare que en el caso de serle otorgada por el ONAC, al organismo solicitante la acreditación, la compañía que representa se compromete a expedir póliza de seguro que cubra la Responsabilidad Civil Extracontractual en la que pueda incurrir el organismo solicitante, de acuerdo con la legislación colombiana, por perjuicios y pérdidas causados a terceros con ocasión de las actividades de inspección para las cuales solicita acreditación, y que deberán estar relacionadas en el documento de compromiso, con cobertura de mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su expedición y con vigencia mínima de un año, con firma autenticada ante Notario. En este caso no se expedirá el certificado de acreditación hasta tanto no se allegue al ONAC copia de la póliza expedida". (Subrayado fuera de texto)

Fuente: Página web ONAC- www.onac.org.co - F11-P-EVA-01-Formularios Solicitud de Acreditación -Lista cruzada Norma de requisitos y documentación del sistema de gestión

Como se citó anteriormente, la CREG solicitó a las entidades competentes, para que este aspecto sea tenido en cuenta y reforzado en caso de considerarlo necesario, teniendo en cuenta los comentarios efectuados al respecto.

Adicionalmente, del análisis efectuado por la CREG de los contratos entre las distribuidoras y los contratistas encargados de las revisiones periódicas, se encuentran exigencias como diversas pólizas y cláusulas de indemnidad y otras que liberan al distribuidor de toda responsabilidad. Por tanto, los aspectos relacionados con las garantías aludidas, son aspectos que ya han sido cubiertos por la normativa y las relaciones contractuales entre las partes. No debe olvidarse además, la responsabilidad que conforme al Estatuto del Consumidor le cabe actualmente y de manera expresa a los organismos que evalúan la conformidad.

GASES DEL LLANO S.A. E.S.P. – RADICADO CREG-E-2011-004615

- Es contradictorio encontrar que el último párrafo de los considerandos establece que la CREG piensa trasladar la obligación de seguridad de la instalación interna del distribuidor al usuario para fomentar la competencia, garantizar la seguridad y defender derechos de los usuarios, pero define en el artículo 1 del resuelve que el DISTRIBUIDOR será el "responsable de verificar que las instalaciones receptoras de los usuarios cumplan con los requisitos mínimos de seguridad", generando que la distribuidora continúe con esta carga.

La razón que genera el traslado de la responsabilidad al usuario, es el costo de la revisión técnica, por lo que se propone definir un costo nacional basándose en

xl
pew

unidades constructivas que remunere esta actividad de tal forma que se eliminen las diferencias en precios entre las diferentes empresas distribuidoras del país.

Es importante tener en cuenta que la CREG a través de sus disposiciones regulatorias vincula el tema de seguridad, por lo que en la resolución este tema se ve afectado porque no hay exigencias ni garantías para el usuario ni para las firmas que realizan estos trabajos; en los casos de accidentes o incidentes en las instalaciones del usuario, la responsabilidad es trasladada al DISTRIBUIDOR.

- *El argumento de defensa de los derechos del usuario, deberá centrarse en la seguridad del suministro, la cual con el esquema actual está totalmente garantizado al ser el DISTRIBUIDOR la cabeza responsable del proceso, y tener el control sobre la seguridad de este suministro; este se verá afectado entre otras por las siguientes consideraciones que surgen del documento:*
 - o *Si el usuario no cumple con la entrega de la certificación, la DISTRIBUIDORA debe suspender el servicio, actividad que acarrea un costo al usuario y que anteriormente está contemplado en los costos de revisión.*

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio público es a través del gases combustibles, expresamos nuestra preocupación por la acogida de esta resolución desde el punto de vista de salvaguardar la seguridad de la instalación, ya que la aplicación de esta disposición generaría situaciones que no podrán ser controladas por la Distribuidora, por lo que desde la óptica de la comisión debe ser clara en asignar responsabilidades o tendría que asumir los incidentes que esto puede generar.

De otra parte se puede ver que los considerandos en los que se basa la resolución pueden ser analizados y atacados para mantener el proceso en cabeza del DISTRIBUIDOR como está actualmente, mejorando las supuestas falencias expresadas.

De acuerdo con lo anterior, la seguridad de la instalación corresponde a la empresa distribuidora, concluyendo que los términos de la resolución no son consecuentes toda vez que la empresa distribuidora no puede garantizar en su totalidad la seguridad de la instalación y del usuario, conociendo que vamos a perder contacto directo con la red interna del usuario, su levantamiento, puntos adicionales o cualquier modificación que a bien tenga realizar el propietario de la misma; poniendo en peligro las condiciones mínimas de seguridad en que se debe prestar el servicio.

RESPUESTA

Inicialmente es de anotar que puede haber una mala interpretación de lo plasmado en el último considerando de la Resolución CREG 054 de 2011, en donde se indica:

“Por todo lo anterior la Comisión de Regulación de Energía y Gas ha considerado conveniente trasladar la obligación de seguridad de la instalación interna del Distribuidor al Usuario promoviendo la competencia, garantizando los derechos de los usuarios y manteniendo las condiciones de seguridad requeridas”.

Es de aclarar que la instalación interna siempre ha estado bajo la responsabilidad del usuario y el correcto funcionamiento y mantenimiento depende de éste, tal y como está

establecido en el Código de Distribución (Resolución CREG 067 de 1995) en sus numerales 4.22 y 2.25.

4.22. Toda instalación del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por las autoridades competentes y por el distribuidor.

2.25. Cuando el usuario realice modificaciones en sus instalaciones, deberá notificar al distribuidor, el cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso a cargo del usuario.

Por el incumplimiento de esta norma, hay una obligación del Distribuidor, la cual está plasmada en el numeral 2.19 y 2.24 del mismo Código:

2.19. Toda instalación deberá cumplir con las normas técnicas o de seguridad correspondientes. El distribuidor no podrá distribuir gas natural o GLP en ninguna instalación interna o tanque estacionario de almacenamiento que no cumpla con estas normas. De hacerlo así, se hará acreedor a las sanciones correspondientes que determine la Superintendencia de Servicios Públicos, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales a que haya lugar.

2.24. El distribuidor será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de que las instalaciones receptoras de los usuarios cumplan con los requisitos mínimos de seguridad, haciendo para tal efecto las pruebas correspondientes, llevando un registro de las mismas. Para pruebas posteriores a la conexión, el distribuidor podrá cobrar un cargo.

Por tanto, el distribuidor no puede prestar el servicio en una instalación de un usuario que se considere insegura o que no cumpla con los requisitos establecidos en las normas aplicables. Cómo se determina el cumplimiento de estos requisitos? entre otros a través de una revisión periódica a la instalación interna, la cual para su ejecución se le ha asignado al distribuidor, mediante el numeral 5.23 del Código. El objetivo de esta revisión es la verificación de que la instalación del usuario cumple con esas condiciones de idoneidad requeridas.

Ahora bien, con la nueva propuesta, la responsabilidad de mantener la instalación en condiciones óptimas para la prestación del servicio sigue estando en cabeza del usuario y el cumplimiento de esto se hace a través de la misma revisión periódica que puede hacer el distribuidor u otro organismo de inspección acreditado que ha cumplido unos requisitos y que ha sido evaluado por entidades competentes para poder hacerlo. Pero el resultado de esta verificación y la evaluación del estado de la red interna, para seguir o suspender el servicio siempre debe llegar al distribuidor, porque éste es quien tiene la potestad de continuar o suspender el servicio.

Sobre el argumento de que la empresa distribuidora no puede garantizar en su totalidad la seguridad de la instalación y del usuario, conociendo que se va a perder contacto directo con la red interna del usuario, es de anotar que hoy en día una vez realizada la revisión, la empresa ya pierde el contacto con la red del usuario ya que, en la mayoría de los casos, sólo vuelve hasta una nueva revisión. Si el usuario hace una modificación de su

instalación sin el cabal cumplimiento de la normativa, el distribuidor pierde dominio sobre esta instalación que ya revisó y no tiene manera de saber los posibles problemas que pueden presentarse. Por lo tanto, la asignación de la revisión periódica al distribuidor no da total control a éste, ni completa garantía de que las instalaciones de los usuarios revisadas pasada la revisión son seguras.

De otro lado es importante recalcar que la razón para considerar un cambio en la actividad de revisiones de las instalaciones internas de gas no es únicamente la del costo. Si esta hubiera sido la única problemática se hubiera podido solucionar con la propuesta realizada en la Resolución CREG 178 de 2010, en donde se consideró incluir este costo dentro de la tarifa.

Sin embargo, la realización de esta actividad de revisión, ha generado otros inconvenientes relacionados con el plazo entre revisiones, la forma de pago, los costos originados por la revisión en relación con la adecuación de las redes internas en caso de encontrarse defectos, el incumplimiento de las citas acordadas para la inspección, la discrepancia entre los criterios técnicos de quienes realizan la revisión, y la duración de la revisión, entre otros, los cuales fueron plasmados y explicados en el Documento CREG046 de 2011 que soporta la Resolución CREG 054 de 2011.

Ahora bien, en relación con la sugerencia de adoptar unidades constructivas para definir el costo y regularlo, es de indicar que esta actividad de revisiones, no se caracteriza por tener un alto componente de inversión. Al contrario sus costos se refieren en su mayoría a equipo, mano de obra de personal especializado y desplazamientos, entre otros. Teniendo en cuenta que las unidades constructivas se han utilizado en la regulación para remunerar la inversión de activos que tienen una vida útil larga y donde la recuperación de la inversión requiere un tiempo lo suficiente extenso, la metodología de unidades constructivas no sería útil en este caso.

Con relación al comentario de que el esquema propuesto puede acarrear mayores costos al usuario debido a que si este no cumple con la certificación, el distribuidor debe suspender el servicio, es de anotar que el costo que actualmente cobra el distribuidor hoy en día a todos usuarios incluye un valor de suspensión y reconexión, así que éste está pagando un sobre costo así su instalación cumpla con todos los requisitos y no se requiera hacerle una suspensión del servicio. Efectivamente, con el nuevo esquema el usuario, en el caso de no cumplir con la revisión, debe incurrir en un costo adicional por la suspensión y reconexión, que deberá pagar a la empresa distribuidora una vez satisfecho el requisito de la revisión y certificación, pero implicará un ahorro para aquellos usuarios que sí cumplan con su obligación desde la entrada en vigencia del nuevo marco.

Ahora bien, en relación con la apreciación de que la aplicación de esta disposición generaría situaciones que no podrán ser controladas por la Distribuidora, es de anotar que hoy en día hay eventos que tampoco pueden ser controlados por la distribuidora. Por ejemplo, hoy hace el distribuidor la revisión y se encuentra que cumple con los requisitos exigidos por la reglamentación técnica y se expide el certificado de conformidad. Dos meses después el usuario decide que va hacer una modificación a su instalación y contrata a un todero o la hace el mismo e incumpliendo su deber, no informa de las modificaciones a la empresa distribuidora. Pasados unos días se presentan una fuga de gas que intoxica a uno de los habitantes del inmueble. Otro ejemplo: hoy la distribuidora hace la revisión y emite el certificado, y en un mes, el usuario, en un acto irresponsable, bloquea las rejillas de ventilación conduciendo nuevamente a una intoxicación con monóxido.

En estos casos la empresa distribuidora no tuvo control de esta situación debido a que cumplió con la revisión, no fue informada de la modificación efectuada por el usuario, mucho menos pudo controlar el taponamiento de la ventilación y su próxima visita de revisión estaría programada para dentro de cinco años. Como se puede apreciar, sin la concientización del usuario sobre los riesgos de la instalación, no sólo defectuosa o sin revisar, sino también de los cuidados y precauciones que debe tener y de las conductas que debe evitar, es imposible el control total de la seguridad de la instalación.

Con la propuesta, el usuario contratará los organismos de inspección acreditados y deberá ser consciente de que cualquier modificación debe ser hecha por personal idóneo y que debe informar inmediatamente al distribuidor para cumplir nuevamente con el requisito de certificar su instalación. En cualquier tiempo o época, el usuario debe tomar todas las precauciones del caso y evitar conductas imprudentes que vayan en detrimento de su seguridad y de la de los ciudadanos en general.

Por lo tanto, con la propuesta no hay modificación con respecto a posibles eventos que se presenten por imprudencias de los usuarios aspecto que mal podría cubrir la regulación.

Finalmente, se reiteran los temas relacionados con las garantías y expuestos en la respuesta a los comentarios efectuados por Gas Natural, haciéndose énfasis en que los OIA's deben contar con pólizas de responsabilidad civil, que cubran dicha responsabilidad en que pueda incurrir el Organismo acreditado por perjuicios y pérdidas causados a terceros con ocasión de las actividades de inspección para las cuales solicita acreditación.

GASES DE OCCIDENTE- E-2011-004620-E-2011-004701

- *La decisión de la Comisión se fundamenta en supuestos de posición dominante y mal servicio de las empresas distribuidoras de gas que adelantan las revisiones quinquenales, sin considerar los riesgos que en materia de seguridad generaría abrir a terceros la verificación de las condiciones técnicas de las instalaciones internas, las cuales aunque legalmente no hayan sido incluidas en la definición de servicio público domiciliario de gas combustible, operativamente son necesarias para lograr la prestación efectiva del mismo, y su estado puede afectar no sólo la seguridad de la vivienda en que se encuentra instalada sino al sistema de distribución y a la comunidad en general.*
- *Lo que busca una empresa como Gases de Occidente en todos sus procesos, incluido el de revisión periódica, es garantizar la seguridad de los usuarios en la prestación del servicio de gas natural por tubería, máxime teniendo en cuenta que la actividad de distribución de gas combustible es catalogada bajo nuestra legislación como "riesgosa o peligrosa". Razón por la cual no encontramos admisible que la CREG esté pensando en promover la competencia sacrificando la seguridad de los usuarios.*
- *Gases de occidente realizó 152.799 revisiones periódicas en el año 2010, de las cuales se recibieron en total 753 quejas. Esto representa el 0.50% de las revisiones totales, porcentaje poco representativo para que la Comisión sustente el cambio regulatorio que pretende realizar.*

SURTIGAS S.A. E.S.P. – RADICADO CREG E-2011-004624

- *"los riesgos que en materia de seguridad generaría abrir a terceros la verificación de las condiciones técnicas de las instalaciones internas, las cuales aunque legalmente no hayan sido incluidas en la definición de servicio público domiciliario de gas combustible, operativamente son necesarias para lograr la prestación efectiva del mismo, y su estado puede afectar no sólo la seguridad de la vivienda en que se encuentra instalada sino al sistema de distribución y a la comunidad en general.*
- *No puede ser más importante para el Estado favorecer la competencia en un sector, que velar por la seguridad en actividades que son catalogadas como peligrosas, como es el caso del manejo y conducción de un combustible.*
- *No es posible que con el ánimo de abrir la actividad a terceros, se coloque a la empresa de servicios públicos en una posición de mayor riesgo, porque aunque el proyecto de resolución permite que terceros realicen la revisión quinquenal, mantiene en cabeza de la empresa distribuidora una serie de responsabilidades.*
- *Si se presentan incidentes de seguridad por un mal manejo de las instalaciones internas por parte de terceros, en la práctica ello atenta, en primera instancia contra el usuario, la comunidad y contra todo el sector del gas y, más aún, cuando según la propuesta regulatoria los agentes distribuidores compartirían responsabilidades por las acciones de un tercero".*
- *"Las estadísticas de las empresas en cuanto a siniestralidad y quejas, demuestra que el sistema definido en la resolución CREG 067 de 1995, ha sido exitoso.*

Durante el período que la empresa ha realizado las revisiones periódicas se han presentado cero accidentes. Respecto a las quejas presentadas por los usuarios por revisiones periódicas, el porcentaje de aquellas que son imputables a la empresa es del 0,07% de los usuarios que les realizamos la revisión periódica, como se evidencia en la siguiente tabla:

Concepto	2006	2007	2008	2009	2010	Acumulado
Quejas por revisiones periódicas	25	129	19	57	62	292
Revisiones Periódicas realizadas	99.319	86.069	68.977	85.343	96.474	436.182
Porcentaje de quejas por revisiones periódicas	0,03%	0,15%	0,03%	0,07%	0,06%	0,07%
No. de accidentes por revisiones periódicas	0	0	0	0	0	0

RESPUESTA

Para responder a Gases de Occidente y Surtigas es importante reiterar que permitir que organismos de inspección acreditados hagan la inspección no implica que se sacrifiquen aspectos como la seguridad de los usuarios, ya que las personas que se dedicarían a esta revisión cuentan con la idoneidad de calificar si una instalación es segura o no y

del
REV

tendrán la responsabilidad de comunicárselo al distribuidor en caso de que no se cumplan las exigencias de seguridad requeridas. Es de anotar que actualmente la mayoría las empresas distribuidoras hacen esta revisión con estos organismos y no directamente.

Sobre el comentario de que el número de quejas no es fundamento para modificar el esquema actual, es de indicar que aunque el número de estos reclamos según las empresas no parece ser representativo en relación con el número de revisiones periódicas realizadas al año, si evidencia que existe una inconformidad reiterada del usuario con respecto a la aplicación del esquema actual, tal y como se evidencia en las quejas recibidas en la Comisión por parte de los usuarios. Estas inconformidades no deberían presentarse ni en pequeño porcentaje.

Lo anterior sumado a que hoy en día el usuario podría acudir a organismos debidamente capacitados para realizar esta actividad y que no lo puede hacer debido a una limitación porque es al distribuidor al que le asignó esta responsabilidad, aumenta la inconformidad y la sensación de impotencia del usuario.

De igual manera es de anotar que las estadísticas de las empresas pueden incluir solo quejas en relación con un solo aspecto de la revisión y no todos los problemas que se generan a partir de esta como son: inconformidad por suspensión y reconexión, por arreglos costosos y mal hechos, incumplimientos de citas, revisiones mal hechas, sobornos de los inspectores, etc.

El monopolio actual dado a las distribuidoras a partir del numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, fue útil en los años en que se expidió. Sin embargo, en los últimos años ha llevado a que los distribuidores no mejoren la calidad del servicio ofrecido en relación con esta actividad y hayan aumentado los costos que el usuario está obligado a cancelar. Es de anotar que ésta no fue la actividad para la cual fue creada la empresa distribuidora.

Teniendo en cuenta la existencia de normativa técnica y de personal adecuadamente capacitado y acreditado, la CREG considera que en las actuales circunstancias y como consecuencia de los análisis efectuados, lo más indicado es abrir esta actividad a otros agentes diferentes al distribuidor, sin descuidar los aspectos de seguridad requeridos para la correcta prestación del servicio público domiciliario.

EMPRESA DE ENERGÍA Y BOGOTÁ – RADICADO CREG E- 2011-004626

- *La prestación del servicio de distribución/comercialización de gas natural por su naturaleza debe garantizar al máximo posible la seguridad en su uso. Los distribuidores pueden gestionar este aspecto en sus redes hasta la acometida, quedando un vacío en la instalación interna del usuario, de ahí la importancia de asegurar la revisión quinquenal de dicha instalación.*
- *Aunque se ha avanzado en el conocimiento por parte de los usuarios de los riesgos asociados al uso del gas natural, de los resultados obtenidos en las revisiones técnicas reglamentarias, se evidencian modificaciones en las instalaciones internas y cambios de gasodomésticos por personal no calificado, sin certificaciones y sin reportar a la empresa, lo cual muestra que aún falta avanzar mucho en este tema, siendo riesgoso entregar esta responsabilidad al usuario.*

- Los problemas que se han presentado en el desarrollo de estas revisiones quinquenales no se resuelven asignando dicha responsabilidad al usuario o son subsanables sin este cambio.
- La responsabilidad del distribuidor/comercializador incluye que se conecten o se operen instalaciones internas seguras para poder prestar un servicio adecuado a sus clientes. Una instalación interior en mal estado puede afectar no sólo al cliente sino la prestación del servicio de otros clientes.
- Por las razones anteriores sugerimos que las revisiones quinquenales deben continuar bajo la responsabilidad del distribuidor si se quiere asegurar aún más la prestación adecuada del servicio con un beneficio importante para el usuario.

RESPUESTA

La Comisión es consciente de que el servicio de gas debe contar con instalaciones internas seguras y por eso es tan importante dejar como obligación la realización de la revisión periódica de éstas.

Como se indicó anteriormente las condiciones de seguridad se mantendrán y los distribuidores seguirán con la responsabilidad que tienen sobre este aspecto. Esto dado que solo un eslabón de la cadena se está modificando, que se refiere a que sólo la inspección podrá ser realizada por un agente distinto al distribuidor.

De igual manera el distribuidor podrá seguir ofreciendo estos servicios y será el usuario quien evaluará la conveniencia de hacerlo con la misma empresa distribuidora o con un organismo de inspección acreditado.

Es de anotar que la introducción de competencia permitirá la mejora continua de esta actividad.

En los ejemplos que se explicaron anteriormente se mostró que el hecho que la empresa distribuidora haga la revisión, no garantiza totalmente que el usuario no haga modificaciones a su instalación con personal que no es idóneo durante el plazo entre revisión y revisión, o que no incurra en conductas imprudentes.

GASES DEL CUSIANA E-2011-004689

- “ 5. En relación a la modificación de la instalación interna, que de acuerdo a la Resolución será responsabilidad del usuario, existe una inquietud respecto a saber qué tipo de garantía existe acerca de la información que se reportará a la distribuidora, acerca de los cambios realizados a la instalación y la certificación de la misma. En este orden de ideas como podría la empresa distribuidora garantizar la seguridad de la red interna?

De acuerdo con los comentarios y sugerencias aquí planteadas, y teniendo en cuenta que la seguridad de la instalación corresponde a la empresa distribuidora se plantea un nuevo interrogante y es: ¿en qué términos puede garantizar la empresa distribuidora la seguridad de la instalación y del usuario? Esta pregunta surge porque vamos a perder contacto directo con la red interna del usuario, el seguimiento que se debe hacer de la misma, su levantamiento, puntos adicionales

21
420

o cualquier modificación que a bien tenga realizar el propietario de la instalación; poniendo en peligro las condiciones mínimas de seguridad en que se debe prestar el servicio."

RESPUESTA

Se reitera que el mantenimiento y la seguridad de la instalación interna siempre han estado en cabeza del usuario. Los organismos de inspección acreditados, que emitan un certificado de conformidad deberán cumplir con lo establecido en la normativa y tendrán, la responsabilidad sobre la emisión de un documento falso o no veraz o que no cuenta las condiciones exactas de la instalación. Al respecto, conviene recordar las disposiciones anteriormente citadas y contenidas entre otros en la Ley 1480 de 2011 contentivas de la responsabilidad de los organismos de certificación. Además, se reitera lo antes mencionado en relación con la actual exigencia de pólizas de responsabilidad civil extracontractual y las respuestas dadas anteriormente a inquietudes y comentarios similares.

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

- *"El código de Distribución fue expedido cuando existían menos de un millón de instalaciones internas y las características técnicas de éstas las definían los distribuidores con referencia en las normas técnicas existentes."*

Al igual que el argumento anterior, el tema de los cambios normativos en materia de instalaciones no es motivación para delegar en el usuario la responsabilidad de coordinar su propia revisión, ya que estos cambios seguirán presentándose a medida que los avances de la técnica y las mejores prácticas sigan evolucionando, tal y como ha venido sucediendo desde 1995 con la expedición del Código de Distribución. Es precisamente esta dinámica de cambios la que especializa una actividad que exige al agente responsable una experticia requerida que no puede esperarse del usuario. Hoy en día la supervisión y vigilancia a las distribuidoras por parte de las entidades de control es constante y rigurosa, precisamente en aras de dar cumplimiento a los estrictos estándares de seguridad que la regulación establece. Este principio es el mismo independientemente a que existan mil o diez millones de usuarios en la actualidad, y es el que ha garantizado, para el caso de GASES DEL CARIBE SA ESP, que no haya ocurrido un solo incidente lamentable con ocasión de una inadecuada revisión en las instalaciones de nuestros usuarios.

- 2. Otros inconvenientes y factores de riesgo a los que se expondría el usuario

El proyecto de resolución reduce al distribuidor a un mero verificador documental a posteriori del certificado de conformidad, lo cual puede exponer al usuario a ser víctima de engaños por parte de falsificadores de certificados, como ocurre en la actualidad con los certificados de revisión técnico mecánica de los vehículos. Este inconveniente en la actualidad no existe, porque todo el proceso es controlado por el distribuidor, quien es un actor claramente identificable por los organismos de control y por los usuarios.

- *La reglamentación propuesta en el proyecto de resolución excluye de manera categórica la posibilidad que el distribuidor-comercializador detecte anomalías en*

las instalaciones entre los periodos de revisión, a menos que el usuario de manera expresa solicite le sea revisada su instalación.

- *De acuerdo con la reglamentación actual, la empresa distribuidora puede ante un defecto encontrado en las instalaciones del usuario, en cualquier momento, tomar las medidas o hacer las recomendaciones del caso al usuario para prevenir o mitigar cualquier situación de riesgo. Por el contrario, el proyecto de resolución limita la posibilidad a que esto se haga solo al momento de la revisión periódica, pues mientras el usuario cuente con la certificación vigente no se le puede hacer corregir defectos o daños encontrados en su instalación.*
- *(...) Consideramos que la propuesta de resolución impacta negativamente tanto la seguridad, como la economía del usuario. Tampoco limita taxativamente el tema de responsabilidad jurídica del distribuidor ya que si bien es el usuario quién debe encargarse de coordinar su propia revisión, continúa en cabeza de la empresa la obligación de recibir, revisar dicho certificado y adelantar actividades de suspensión por orden del organismo de inspección, actividades de suma importancia que generan indiscutiblemente una responsabilidad más allá de la simple recepción del documento, y que exponen al distribuidor ante la ocurrencia de un siniestro durante dicho período.*
- *Como puede concluirse de nuestro escrito, GASES DEL CARIBE SA ESP está a favor de continuar con el actual régimen de responsabilidad; pero en caso que la CREG continúe adelante con su propuesta, deberá EXONERAR TOTAL Y EXPRESAMENTE a las distribuidoras de toda responsabilidad por las revisiones periódicas y las condiciones de seguridad de las instalaciones de los usuarios.*

EFIGAS S.A. E.S.P. – E-2011-004622

El proyecto de resolución reduce al distribuidor a un mero verificador documental a posteriori del certificado de conformidad, lo cual puede exponer al usuario a ser víctima de engaños por parte de falsificadores de certificados, como ocurre en la actualidad con los certificados de revisión técnico mecánica de los vehículos. Este inconveniente en la actualidad no existe, porque todo el proceso es controlado por el distribuidor, quien es un actor claramente identificable por los organismos de control y por los usuarios.

- *La reglamentación propuesta en el proyecto de resolución excluye de manera categórica la posibilidad que el distribuidor-comercializador detecte anomalías en las instalaciones entre los periodos de revisión, a menos que el usuario de manera expresa solicite le sea revisada su instalación.*
- *De acuerdo con la reglamentación actual, la empresa distribuidora puede ante un defecto encontrado en las instalaciones del usuario, en cualquier momento, tomar las medidas o hacer las recomendaciones del caso al usuario para prevenir o mitigar cualquier situación de riesgo. Por el contrario, el proyecto de resolución limita la posibilidad a que esto se haga solo al momento de la revisión periódica, pues mientras el usuario cuente con la certificación vigente no se le puede hacer corregir defectos o daños encontrados en su instalación.*
- *(...) Consideramos que la propuesta de resolución impacta negativamente tanto la seguridad, como la economía del usuario. Tampoco limita taxativamente el tema de responsabilidad jurídica del distribuidor ya que si bien es el usuario quién debe*

*21
2011*

encargarse de coordinar su propia revisión, continúa en cabeza de la empresa la obligación de recibir, revisar dicho certificado y adelantar actividades de suspensión por orden del organismo de inspección, actividades de suma importancia que generan indiscutiblemente una responsabilidad más allá de la simple recepción del documento, y que exponen al distribuidor ante la ocurrencia de un siniestro durante dicho periodo.

- *Como puede concluirse de nuestro escrito, EFIGAS SA ESP está a favor de continuar con el actual régimen de responsabilidad; pero en caso que la CREG continúe adelante con su propuesta, deberá EXONERAR TOTAL Y EXPRESAMENTE a las distribuidoras de toda responsabilidad por las revisiones periódicas y las condiciones de seguridad de las instalaciones de los usuarios.*

RESPUESTA

El Código de Distribución se expidió en el año 1995, desde ese año hasta el 2011 las principales diferencias, se deben a que en ese momento no existía personal totalmente capacitado ni reglamentación técnica clara que definiera rotundamente quien era idóneo para hacer esa actividad. Es por ello que, como se mencionó anteriormente, en concordancia con el régimen legal vigente, inicialmente se otorgó esta labor al distribuidor, cuyo interés debía ser la prestación de un servicio eficiente y seguro.

Hoy en día además de haber un número de usuarios mayor, existen condiciones claramente establecidas por las autoridades competentes, que determinan las especificaciones para la construcción y verificación de las instalaciones así como requisitos y exigencias para las personas que se dediquen a esto, lo cual lleva a que se pueda permitir la inclusión de nuevos actores a esta actividad.

Es de anotar que no se está eliminando la obligación de que el usuario deba hacer la revisión y mantener la instalación en las condiciones de seguridad exigidas para la correcta prestación del servicio.

Así se presenten avances en la técnica y mejores prácticas para la construcción e inspección de las revisiones estos se verán reflejados en los cambios en la normativa técnica y por lo tanto los agentes que estén sujetos a estas nuevas reglas tendrán que adaptarse y capacitarse para el adecuado cumplimiento de estas normas ya sean los organismos acreditados para la inspección o los distribuidores a través de ellos mismos o de los mismos organismos acreditados.

Como se explicó anteriormente, ninguna regulación puede garantizar que gente inescrupulosa trate de aprovecharse de los usuarios. Es por esto que el esquema de divulgación y capacitación al usuario es tan importante, en este nuevo esquema o en el actual. Adicionalmente, antes de la expedición de la Resolución CREG 054 de 2011 y durante el período de análisis a los comentarios efectuados a la propuesta regulatoria, la CREG ha interactuado con las otras entidades involucradas en el tema, y se cuenta con el compromiso de la autoridad competente, relacionado con la expedición de un nuevo reglamento técnico para esta actividad, en cuyo proceso de elaboración, participará de manera activa la CREG, con el fin de que se incluyan mecanismos adecuados tendientes a evitar que se engañe al usuario mediante v. gr la expedición de certificaciones falsas, o evitar el tráfico de certificaciones, etc. De todas formas, se reitera que será imposible

evitar la conducta de terceros inescrupulosos o de los mismos usuarios; pero, tal y como se prevé dentro de las distintas normas que harán parte del nuevo marco para el desarrollo de la actividad de revisiones, a través de medios de transmisión electrónicos seguros de información entre certificadores y distribuidores, que no permitan la intermediación de terceros o del mismo usuario, se podrá desincentivar estas prácticas.

Así mismo, se establece la obligación al Distribuidor de mantener un listado actualizado de los organismos que han sido acreditados por los organismos competentes para hacer las revisiones de las instalaciones internas de gas.

De otro lado, el artículo 3 referido al numeral 4.20, se amplía para incluir todos los casos en que el distribuidor pueda intervenir la instalación cuando se considere que ésta que afecta la prestación del servicio o la seguridad.

AUTOGASES - E-2011-005396

- *Me ha sorprendido, igualmente en el mismo artículo del diario EL TIEMPO, la defensa que realiza el gremio NATURGAS, de mantenerse las actuales y odiosas disposiciones discriminatorias.*

Dice el referido agente gremial que la propuesta de abrir el mercado por vía de los usuarios afecta los beneficios económicos a los usuarios en especial el de financiación y de otro lado que afecta la seguridad en cuanto los únicos autorizados para suspender el servicio en caso de detectarse fallas son las distribuidoras de gas.

Débil y raquítico argumento, como todos los que pretenden mantener un oligopolio y sustraer una actividad de la libre oferta y demanda del mercado.

En cuanto al tema de seguridad, el organismo de inspección, una vez realizada la auditoria y determinado el hallazgo DE NO CONFORMIDAD, le dará aviso inmediato al distribuidor de gas para que proceda a suspender el servicio, de suerte que no vemos que riesgo se puede presentar.

Todo lo contrario, mediante la apertura del mercado vía usuario a los organismos de inspección acreditados, se mejoraría ostensiblemente el servicio, se haría una auténtica inspección, por quien no tiene interés en el negocio de distribución de gas, sería más competitivo mejorando la calidad y el servicio, ganando el usuario.

En la actualidad, por lo menos el 20% de los actuales usuarios de gas a quienes se les ha vencido el quinquenio de revisión, no han tenido oportunidad del servicio, porque los distribuidores, a través de sus filiales no tienen la capacidad operativa de atender el mercado, pero no les interesa hacerlo con un tercero, al fin de cuentas solo ellos están en condiciones "legales" de realizarlo.

En los dos últimos años se ha sancionado a varias empresas distribuidoras de gas natural domiciliario, por no atender las revisiones periódicas a los gasodomésticos y han preferido pagar millonarias multas a permitir que terceros como el caso de mi representada entre al mercado.

*Al
44*

Hace bien la CREG, en enderezar un sector que durante varios años ha estado al margen de las condiciones modernas de operación y atención del servicio, como también de enmendar un grave error jurídico, antes que sean los jueces de la República que lo aborden y adicional a ello reconocer los derechos del usuario, como los principios universales del libre comercio y de empresa.

RESPUESTA

La CREG, como órgano independiente y transparente, busca en ejercicio de sus funciones de regulación y con independencia de los intereses particulares, mejorar las condiciones del usuario sin desmejorar los requisitos de seguridad requeridos para la correcta prestación del servicio. Es claro que este nuevo esquema propuesto requiere divulgación para que haya una mayor concientización del usuario; tal y como se mencionó anteriormente, la CREG es consciente de los ajustes que requiere la normativa técnica complementaria a la regulación de la CREG y por ello, de manera previa a aplicación del nuevo marco, se requiere la adopción y entrada en vigor de la reglamentación técnica que asegure la mayor coherencia y concordancia entre las distintas disposiciones y que se propenda por las buenas prácticas en la transmisión de información electrónica para que los organismos acreditados y que certifiquen las instalaciones envíen directamente las certificaciones emitidas sin intermediarios al distribuidor; este último será el responsable de la trazabilidad de la información del usuario, a fin de evitar lo máximo posible el fraude de los certificados y la conducta de personas inescrupulosas o la misma irresponsabilidad de los usuarios.

CORPO VISIONARIOS POR COLOMBIA E-2011-005188

- *La Corporación Visionarios por Colombia, en su calidad de centro de pensamiento que promueve los cambios de comportamiento desde la perspectiva de cultura ciudadana, y que ha trabajado en la prevención de la intoxicación por monóxido de carbono producto de la combustión incompleta del gas natural, con el proyecto denominado "Cambio Cultural en el uso del gas natural" y la campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata", financiado por la empresa de servicios públicos Gas Natural S.A., se permite plantear sus observaciones sobre los impactos frente a la ciudadanía respecto de la propuesta de la Resolución 054 de 2011 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.*

En distintos foros interinstitucionales e intersectoriales en los que hemos tenido oportunidad de tratar temas de seguridad y uso racional de los servicios públicos desde el año 2007, y especialmente en el caso de instalaciones de gas natural, hemos buscado concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de revisar las condiciones de funcionamiento y mantenimiento de los artefactos a gas y el ambiente en que operan, con el fin de prevenir la ocurrencia de accidentes por inhalación de monóxido de carbono.

Entendemos que la prevención de accidentes contra la salud y la seguridad de las personas deben ser el principio rector bajo el cual se diseñe la reglamentación sobre responsabilidad de las revisiones periódicas de las instalaciones, en donde se establezca una asignación simétrica de responsabilidades para cada uno de los agentes involucrados, en proporción a las facultades y los alcances que se les asigne. Basados en los principios de mutua y auto regulación hemos trabajado la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Incremento de los accidentes y muertes causadas por intoxicación por CO, producto de combustión incompleta del gas natural.
2. Desconocimiento de los usuarios del servicio público de los riesgos asociados a la combustión incompleta del gas natural.
3. Desconocimiento de los usuarios de las características del CO y sus peligros, en especial por cuenta de la falsa creencia de que las intoxicaciones son causadas por la fuga de gas.
4. Subregistro de ocurrencias por parte de autoridades públicas y privadas.
5. Ausencia de detección de sintomatología por parte del cuerpo médico.
6. No inclusión de la intoxicación por CO asociada a gas natural en políticas de salud pública.

Con la implementación de acciones dirigidas a varios actores, durante 38 meses de actividades logramos los siguientes resultados:

1. Disminución de los indicadores de accidentalidad año tras año. De 155 afectados y 7 muertes en el 2007 a 96 afectados y ningún fallecimiento en 2008, 50 afectados y ninguna muerte en 2009 y 35 afectados y 1 muerte en 2010.
2. Aumento por parte de los usuarios en el conocimiento del CO, sus características y reconocimiento de sus señales de producción.
3. Registro de ocurrencias por parte de autoridades públicas y privadas. Seguimiento casos de intoxicación y acompañamiento a pacientes.
4. Mejora en la detección de sintomatología por parte del cuerpo médico permite (i) hacer tratamiento adecuado y (ii) que el ciudadano afectado tome medidas técnicas para detener la producción de ca en su vivienda/industria.
5. Inclusión de la intoxicación por ca asociada a gas natural en políticas de salud pública.

La población beneficiada con estas intervenciones incluye a los usuarios de gas natural: 1.775.896 ciudadanos de Bogotá, a los instaladores de los gasodomésticos (certificados o informales), a las empresas certificadores de las instalaciones de gas natural domiciliarias, ya las autoridades del orden distrital y del gobierno nacional en los sectores de la salud y la construcción.

Las actividades más relevantes adelantadas desde el 2007 a la fecha son las siguientes:

1. Promulgación de la Directiva del Alcalde Mayor de Bogotá, N° 15 del 12 de Octubre de 2007. "Bogotá, una Ciudad Sin Indiferencia ante el Monóxido de Carbono".
2. Promulgación de la Directiva del Secretario de Salud de Bogotá, N° 19 de septiembre 21 de 2009.
"Recomendaciones en salud para prevenir intoxicaciones por monóxido de carbono intradomiciliario en el Distrito Capital".
3. Encuesta a usuarios e instaladores para medir conocimiento y valoración de riesgo: aplicadas en abril 2007, julio 2008, agosto 2009 y agosto 2010. Línea base: mejorar conocimiento, valorar los riesgos en función de la seguridad, aumentar valoración de riesgos, no incurrir en atajos y armonizar ley y cultura.
4. Consulta y revisión de reportes de accidentalidad de los sistemas de reporte de la empresa Gas Natural SA ESP y de la Secretaría de Salud.

5. Incorporación de la problemática en la ficha que alimenta el Sistema de Vigilancia Epidemiológica, SIVIGILA del orden nacional y seguimiento de sus reportes
6. Cursos de capacitación dirigidos a diferentes "actores":
 - a. Programa de formación a ciudadanos en primeros auxilios de la Secretaría de Salud denominado "Curso de Primer respondiente": 22.618 ciudadanos entre enero 2008 y octubre de 2010.
 - b. Coagentes Antimonóxido. Acción dirigida a ciudadanos en general sobre propiedades y riesgos asociados al CO. 7.593 individuos recibieron la capacitación y se convirtieron en multiplicadores para la prevención.
7. Celebración de un Convenio Interinstitucional entre las Secretaría de Salud de Bogotá, el Cuerpo Oficial de Bomberos, el Hospital Santa Clara, el Ministerio de la Protección Social, la Fundación Santa Fe de Bogotá, la empresa Gas Natural SA ESP y CorpoVisionarios, el 5 de septiembre de 2007 con el objeto de aunar esfuerzos en la gestión del conocimiento sobre los riesgos asociados al uso del gas natural, es especial la intoxicación por CO.
8. Construcción y divulgación de boletines epidemiológicos por parte del Hospital de la localidad de Suba de Bogotá OC, adscrito a la Secretaría de Salud, con periodicidad mensual. Se distribuyen a nivel distrital a partir de septiembre de 2007.
9. Inclusión de un capítulo específico sobre la problemática del CO en la Guía para el manejo de Urgencia Toxicológicas, aprobada por el Ministerio de la Protección Social en noviembre de 2008.
10. Elaboración de un capítulo denominado "Toxicidad por Monóxido de Carbono" en el libro titulado "Urgencias" publicado por la Sociedad Argentina de Emergencias en diciembre de 2008.
11. Estandarización de herramientas para la multiplicación del conocimiento como protocolos médicos, inclusión de la temáticas en guías para el manejo de urgencias toxicológicas, publicación en boletines y folletos especializados, presentaciones en PowerPoint.
12. Producción de folletos y boletines para el sector inmobiliario explicando la problemática.
13. Propuesta de clausulado para contratos de arrendamiento definiendo riesgos y responsabilidades entre arrendatario y arrendador frente a la Revisión Técnica Reglamentaria exigida por la ley para certificar el estado de las instalaciones y de los gasodomésticos.

Por lo anterior, consideramos que si la condición fundamental tanto para los diferentes actores públicos y privados relacionados con el proceso de revisión de las instalaciones es la preservación de la vida y bienes de los usuarios, el esquema propuesto en la Resolución 054 de 2011 debe garantizar de manera integral las condiciones de seguridad, sin perjuicio de entender que las motivaciones que a continuación planteamos, justifican la adopción de ciertos correctivos que garanticen una eficiente y segura respuesta a los ciudadanos.

Durante el desarrollo del proyecto, encontramos que los diferentes actores realizan comportamientos imprudentes en relación con las revisiones técnicas reglamentarias motivados por diferentes cuestiones, a continuación presentamos algunos de estos comportamientos por parte de los usuarios y las posibles motivaciones que los generan:

Comportamiento imprudente	Posibles motivaciones
1. No permitir la realización de la RTR	Desconfianza hacia inspector
	Bajo reconocimiento de autoridad técnica
	Posible percepción de la revisión como negocio
2. No permitir el corte servicio por seguridad	Desconocimiento de riesgos
3. Reconexión del servicio luego de ser suspendido por seguridad	Poca aversión al riesgo
4. No realizar reparaciones con persona Certificada	Ahorro en el costo de las reparaciones

Respecto de otros actores, se detectaron como comportamientos imprudentes:

Actor	Comportamiento detectado
Servicio vigilancia	No entregar a tiempo la correspondencia que informa sobre la realización de la visita
Empresa de Revisión Autorizada - ERA	Errores logísticos en la realización de las visitas
Inspector de revisión	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad de criterios entre visitas a un mismo inmueble Cortar el servicio sin explicar las razones Realizar reparaciones (no permitido) Presionar para contratar a determinadas compañías reparadoras Incumplir cita

En particular, con base en nuestra experiencia en el estudio de esta materia, nuestra interacción con comunidades y distintos actores, y desde el enfoque de cultura ciudadana, podemos señalar:

- Lo planteado por el Regulador es una propuesta que pierde el foco central del proceso de la revisión periódica, el cual corresponde a garantizar las condiciones de seguridad en las instalaciones de los clientes.
- Entre los argumentos de la resolución, la CREG antepone el bajo nivel de reclamos asociado a incumplimiento de visitas, sobre el logro de instalaciones seguras y con calidad.
- La CREG parece desconocer la evolución y desarrollo del proceso adelantado durante los años 2007 y 2010 en Bogotá y Soacha, el cual evidencia una significativa reducción de los accidentes con gas natural y una notable reducción de personas heridas y fallecidas, al igual que un incremento del volumen y complejidad de las revisiones efectuadas por los agentes anualmente.
- De otro lado, la propuesta presenta grandes vacíos asociados en distintas etapas del proceso, como son la gestión de los casos en los cuales los clientes se autoreconectan con defectos críticos, el seguimiento a las modificaciones en las instalaciones que ejecutan los clientes, las responsabilidades asociadas a las suspensiones por seguridad, la trazabilidad en los componentes y artefactos de la instalación, etc.

Del
REV

- Con el planteamiento de la CREG, se pierde el control de calidad que se lleva en todas las etapas del proceso, puesto que involucra a terceros (Organismos de inspección acreditados), con poco o ningún grado de responsabilidad sobre la cadena de actividades que conforman el proceso.
- La realidad socio-económica del país demuestra que al liberalizar los procesos de inspección, los ciudadanos optan por las vías más fáciles, aunque con ello pongan en riesgo su seguridad. Como ejemplo reciente se puede llamar la atención sobre la detección de Certificados de Revisión de Automotores falsos, expedidos por entes acreditados por el Estado: "...Tragedias viales originadas por vehículos en mal estado, que en el papel aparecen como si transitaran en perfectas condiciones, una preocupación que llevó a las autoridades a realizar una investigación en la que descubrieran que automotores en constante deterioro eran certificados tecnicomecánicamente ..."
- De darse la liberalización propuesta por la CREG, se abrirá una puerta para los mercados ilegales de bases de datos de clientes, inspectores "ad hoc" y otra serie de irregularidades que solo ponen en riesgo a los usuarios del gas natural.
- Ningún Organismo de Inspección Acreditado cuenta con la infraestructura y recursos de información, seguimiento y control equiparables con los que tienen las empresas distribuidoras que hasta la fecha han asumido legalmente la responsabilidad del proceso; de requerírsele bajo el modelo propuesto por la CREG, la reducción de tarifas que se proyecta en ningún caso se daría.
- La cobertura de la revisión periódica que tienen las distribuidoras en los mercados que atienden las lleva a cubrir hasta los más pequeños municipios con pequeño número de clientes; de darse el modelo propuesto por la CREG, el costo y tiempo de respuesta para los clientes allí ubicados serán mayores a los actuales, puesto que los Organismos buscarán su mercado en las grandes concentraciones urbanas.
- Los clientes acuden a las distribuidoras para sus peticiones, quejas y recursos, los cuales por ley deben ser atendidos en tiempo y forma; estas unidades de atención y sus parámetros de operación no están estructurados en los organismos de inspección, con lo cual los clientes estarán desprotegidos o tendrán que acudir a los largos procesos de los organismos de control
- para presentar sus casos y lograr la resolución.
- Las distribuidoras tienen robustas pólizas que amparan los siniestros; las que tienen los Organismos de Inspección Acreditados no ofrecen el respaldo requerido para el alcance de la "nueva" responsabilidad y el exigir su potenciación, encarecerá el costo de la visita.
- Al comparar los índices de accidentalidad en las instalaciones de gas natural frente a los índices en el sector eléctrico (en donde solo existe una RETIE), se evidencia a todas luces que el modelo bajo responsabilidad de las distribuidoras responde al derecho fundamental y primario que es la vida.

De otro lado, nos llama profundamente la atención que en la Resolución y en el documento soporte de la misma, no se ha encontrado que sea el usuario el que

haga la solicitud del cambio de la norma respecto al esquema actual, y en cambio, se ha planteado una discusión en torno a la revisión como "negocio" de organismos certificadores en una actividad de competencia, y no como esquema para prevenir los riesgos de accidentes contra la salud de las personas que conviven en la comunidad.

Observamos que las modificaciones al esquema de revisión de instalaciones internas pueden originar problemas e incrementar los riesgos para la seguridad de los usuarios, en particular, porque no hay una especificación clara de responsabilidades para los organismos certificados respecto a las revisiones y eventos posteriores que involucren accidentes y/o pérdidas de vidas (de los bienes aquí en cuestión el más sagrado).

De otro lado, se debe considerar la realidad socio-cultural y económica colombiana con un perfil de alto número de usuarios de bajos ingresos- más del 50% de los usuarios de gas natural están clasificados en los estratos 1 y 2, los cuales, son grupos que presentan los mayores nivel de rechazos y dificultades para el desarrollo del proceso de revisión de sus instalaciones, especialmente por el efecto que representa para estos usuarios el costo de la instalación con respecto a su factura mensual. No obstante, ellos requieren de la experiencia y acompañamiento integral de las empresas distribuidoras como gestoras del proceso de las revisiones periódicas, a fin de minimizar los riesgos de accidentes a través del mantenimiento de instalaciones seguras y uso adecuado de los gasodomésticos.

Creemos que es adecuado dejar en cabeza de los distribuidores la responsabilidad de las revisiones periódicas de las instalaciones, pues son éstas las que pueden determinar con idoneidad las situaciones de riesgo que pueden afectar directamente la salud y la seguridad de las personas.

Por último, consideramos que existen múltiples alternativas para responder a los argumentos expuestos por la CREG como fundamento para la propuesta; para ello es necesario que la CREG dé curso a las vías de concertación y trabajo conjunto con los especialistas del sector real, quienes pueden orientar los caminos estudiados por la Comisión en aras de preservar la seguridad de los usuarios que utilizan el servicio público de gas natural.

RESPUESTA

El objetivo de la propuesta plasmada en la Resolución CREG 054 de 2011, es garantizar la seguridad y la correcta prestación del servicio, tanto que por ello ha mantenido la obligación de la revisión por parte del usuario y a su costo.

El aspecto de las quejas, aunque las empresas tratan de mostrarlo como menor, ha llevado a que empañe la calidad y la satisfacción del usuario frente a este servicio.

La propuesta no desconoce los avances en el desarrollo de la actividad, sino procura mantenerlos y brindar mayores alternativas para los usuarios de tal forma que se minimicen las posibles motivaciones planteadas por éste para quejarse de esta actividad y negarse a realizar la revisión. Este esquema, por el contrario, da incentivos para que el usuario se apersona de su instalación y quiera hacer de forma periódica su revisión,

cumpliendo con su obligación y con sus responsabilidades como usuario del servicio de gas domiciliario.

Sobre la desconfianza hacia el inspector, la CREG considera que ésta se disminuye debido a que el usuario podrá elegir a quién deja entrar a su inmueble para realizar la revisión.

Es claro que el usuario percibe la realización de esta actividad como un negocio del distribuidor, debido a que impone el costo, el cuándo y el cómo se hace la revisión, así como los arreglos que deben realizarse. Además se han dado quejas que aunque no indican con quién se deben hacer los arreglos, en caso de encontrarse algún defecto crítico, si sugieren que para la aprobación de las mismas deberían realizarse con las empresas por ellos recomendadas.

Sin embargo, la percepción de esta actividad como negocio deberá disminuirse debido a que ya no será un solo agente quien tenga el poder de mercado sobre esta actividad haciendo que los usuarios vean de forma más amigable hacer la revisión, como un deber y obligación en tanto usuario del servicio y no una imposición a un costo de monopolio y bajo condiciones inadecuadas en cuanto a su realización (horarios, incumplimientos).

Es claro que se deberá brindar la suficiente capacitación para que el usuario conozca los riesgos de mantener en servicio una instalación insegura o de cometer actos imprudentes. Ahora bien, si éste procede a reconectarse sin aprobación de la empresas está incurriendo en un fraude y le aplican las sanciones legalmente por este motivo, tal y como ocurre actualmente.

Con un mercado abierto en esta actividad, los usuarios pueden acceder a costos más razonables, a mejor calidad de la actividad y a evitar pagar arreglos que podrían ser innecesarios.

Sobre la afirmación de que ningún Organismo de Inspección Acreditado cuenta con la infraestructura y recursos de información, seguimiento y control equiparables con los que tienen las empresas distribuidoras que hasta la fecha han asumido legalmente la responsabilidad del proceso, de requerírsele bajo el modelo propuesto por la CREG, la reducción de tarifas que se proyecta en ningún caso se daría. Es claro que los organismos no tienen la misma infraestructura que las distribuidoras, esto principalmente porque el negocio del distribuidor es vender gas, lo que requiere grandes inversiones; la actividad principal del distribuidor no es la de hacer revisiones de instalaciones. Es de anotar que el mayor costo involucrado en esta última actividad, se refiere a la mano de obra y a los desplazamientos y aunque se requieren equipos especializados no son estos los que inciden de manera importante en el costo.

Con respecto a la cobertura de la revisión periódica que tienen las distribuidoras en los mercados que atienden y que ello las lleva a cubrir hasta los más pequeños municipios con pequeño número de clientes y que los organismos de inspección no llegarán a esos lugares alejados, es importante precisar que el servicio de gas natural por redes se caracteriza por ser principalmente urbano, por lo tanto no se espera que en general los usuarios se encuentren en zonas tan alejadas que implique incrementos significativos a los costos actuales.

Ahora bien en relación con las quejas, la CREG ha revisado los requisitos existentes para acreditar a los organismos de inspección por parte del Organismo Nacional de

Acreditación - ONAC y se observa que se les exige poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes u otras partes acerca de las actividades del OIA. Así mismo, debe mantenerse un registro de todas las quejas y apelaciones y de las acciones tomadas por el OIA³.

De igual manera, tal y como se anotó, se hizo la sugerencia a las entidades competentes para que en los reglamentos técnicos se incluya la obligación de que los organismos acreditados de inspección de instalaciones internas, tengan a disposición de los usuarios la atención de peticiones, quejas y reclamos.

El tema de exigir pólizas a los organismos de inspección acreditados no es competencia de esta Comisión. Sin embargo como se revisó en un comentario anterior el ONAC requiere pólizas de responsabilidad civil extracontractual a los organismos para expedirles su certificación. No obstante, la Comisión sugirió a las entidades competentes de la definición de la reglamentación técnica, para que se establezcan estas pólizas con mayores exigencias.

La modificación del numeral 5.23 del Código de Distribución referente a las revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas, se hace conforme a una solicitud masiva mediante comunicaciones y llamadas telefónicas que se reciben en esta Comisión, así como en talleres y audiencias de la CREG sobre este tema, en los que se expresan las diferentes inconformidades y posibles abusos por parte de las empresas distribuidoras.

La definición de responsabilidades en caso de un siniestro lo definirá el juez conforme a la ley.

Con respecto a la realidad socio cultural y económica del país, es importante mencionar que si bien es cierto que la mayoría de usuarios efectivamente son de estratos bajos, no están incapacitados para decidir sobre con quien tomar el servicio de revisión. Así mismo, se espera brindar una educación masiva sobre el tema del gas, con el compromiso activo de la CREG y de las empresas distribuidoras a quienes se les remunerará esta actividad, con el fin de disminuir el nivel de rechazo hacia esta actividad. Es de anotar que los problemas de los demás no se solucionan resolviéndoselos a los demás, sino educando y enseñándoles a todos cómo manejarlos.

Sobre la afirmación que existen múltiples alternativas, es de anotar que la CREG las ha analizado, lo cual se evidencia en las diferentes propuestas publicadas para consulta y en el documento CREG 046 de 2011 donde se analizan. Sin embargo, la alternativa de dejar en cabeza del distribuidor la obligación de hacerle la revisión al usuario no soluciona los problemas que durante los últimos 10 años se han venido presentando. Es por esto que esta nueva propuesta busca atacar dichos problemas, garantizando la seguridad y la continuidad en la prestación del servicio. Así mismo, se han abierto los espacios para que las empresas distribuidoras hubieran presentado soluciones viables. Sin embargo, éstas sólo se enfocaron en el aumento del costo de la actividad para que fuera regulado y luego introducirlo en la tarifa.

³ Página web ONAC- www.onac.org.co - F11-P-EVA-01-Formularios Solicitud de Acreditación -Lista cruzada Norma de requisitos y documentación del sistema de gestión – Numeral 15

2.4. IDONEIDAD DEL DISTRIBUIDOR PARA HACER LA REVISION

GAS NATURAL S.A. E.S.P. -E-2011-004606

En tanto la normatividad actual exige la prestación del servicio en condiciones de calidad y Continuidad, las empresas distribuidoras asumieron la obligación asignada por el Regulador de garantizar la seguridad de las Instalaciones de los usuarios -arts. 2.24 y 5.23 de la Resolución CREG 067/95-, entre otras disposiciones.

Así mismo es necesario resaltar que en el estudio contratado por la CREG "Para la definición de procedimientos, costos y responsabilidades para llevar a cabo la actividad de revisión periódica de los instalaciones internas de gas natural (2008)", el Consultor DIVISA es concluyente al afirmar que "... (las instalaciones internas)... por ser indispensables para que el servicio sea efectivo, son inherentes al mismo; máxime por cuanto involucran al interés público por los riesgos potenciales que se evidencian si no se construyen y mantienen en debida forma, ya que una instalación interna defectuosa puede causar accidentes con graves consecuencias para el usuario y la comunidad en general..." (Pg. 23).

Adicionalmente, en distintos pronunciamientos, la Comisión de Regulación ha fundamentado lo dispuesto en el régimen actual, con base en lo dispuesto en la Ley 142 de 1994:

- **Concepto CREG 1055 de 2008 del 31 de marzo de 2008:**

"La Ley 142 de 1994 La Ley 142 de 1994 en sus artículos 128 y 129 señalan que toda persona tiene derecho a recibir el servicio, siempre y cuando el inmueble, lo cual incluye las instalaciones de que está dotado el mismo, cumpla unas condiciones técnicas y de seguridad requeridas para la prestación del servicio.

El artículo 129 de dicha Ley se refiere específicamente a las condiciones iniciales que debe reunir el inmueble para recibir la prestación del servicio, y se ha interpretado que también corresponde a que estas condiciones se mantengan, precisamente para garantizar la disponibilidad y sobre todo la seguridad en la prestación del servicio, pues se trata de un suministro prolongado en el tiempo, razón por la cual se considera necesario revisar o verificar periódicamente, a través de los medios técnicos adecuados, que tales condiciones se conserven.

Dentro de los aspectos tenidos en cuenta por esta Comisión para exigir las revisiones de las instalaciones internas se encuentra, fundamentalmente, que para el caso del gas combustible, las instalaciones defectuosas representan un alto riesgo, ya que un eventual accidente en las mismas puede afectar no solamente al inmueble y al usuario, sino al sistema general de suministro del servicio y a la ciudadanía.

Igualmente, la empresa tiene el derecho a verificar que el inmueble cumpla las condiciones requeridas para la prestación eficiente y segura del servicio, como se mencionó anteriormente, y de otra parte, esta es la responsable de garantizar que el servicio se preste con la calidad y seguridad requerida (Artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994).

(...)Teniendo en cuenta que la actividad de revisiones de las instalaciones internas de los usuarios está directamente relacionada con la prestación del servicio público, por cuanto se encamina a asegurar que el usuario disfrute de él bajo el cumplimiento de la normatividad pertinente (legal, regulatoria y contractual), o que la empresa pueda ejercitar válidamente sus derechos frente al usuario que incumple esta normatividad, es competencia del regulador expedir normas que hagan efectivos los derechos del usuario y condicionen la conducta de los prestadores del servicio cuando ejecuten alguna de estas actividades (...) Lo anterior se hace aún más importante si se considera que para el caso específico del gas, alguna deficiencia en las instalaciones representa un alto riesgo. Por lo tanto, las revisiones periódicas a las instalaciones internas de los usuarios pretende garantizar la seguridad y salud no sólo del usuario a quién se le hace la revisión sino de la sociedad en general”.

- **Concepto CREG S-2010-000404 del 18 de febrero de 2010**

“...Adicionalmente es preciso resaltar que la obligación de realizar la inspección a las instalaciones del usuario es de las empresas distribuidoras, las cuales pueden cumplir con dicha tarea directamente o a través de un tercero, siempre y cuando cumplan con la normatividad que les sea aplicable. En todo caso la empresa distribuidora es responsable de que la revisión se realice como lo exige la normatividad vigente aplicable a esta materia.(...)”

“...De otra parte, como lo manifestamos en la comunicación S-2009-002612, es cierto que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9, numeral 9.2, establece el derecho de los usuarios a la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. Este derecho se manifiesta, para este caso, en la elección que el usuario hace del prestador del servicio público domiciliario de gas combustible, pero una vez ejercido, no puede pretenderse que un tercero, con el cual el prestador del servicio no tiene ningún vínculo contractual o legal, lo sustituya en el cumplimiento de sus obligaciones, sin asumir la responsabilidad por la calidad y seguridad del servicio”.

- **Concepto CREG E-2004-004357 del 4 de mayo de 2004:**

“Aunque la red interna es propiedad del usuario, la responsabilidad de las revisiones periódicas de las instalaciones internas se le ha asignado a las empresas distribuidoras por considerar que son estas las que pueden determinar con idoneidad las situaciones de riesgo que pueden afectar directamente la salud y la seguridad de las personas. (...) Las empresas obligadas por la regulación a asumir la responsabilidad por la seguridad de los usuarios seleccionan el personal técnicamente idóneo para que se lleve a cabo esta actividad. Esta revisión debe hacerse una vez cada 5 años”. (Resaltado fuera de texto).

En este mismo sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios consideró fundamental precisar:

- **Circular Externa SSPD-00002 del 23 de febrero de 2006, dirigida a suscriptores, usuarios y propietarios o poseedores de inmuebles receptores del servicio público domiciliario de gas combustible por red de tubería.**

“Teniendo en cuenta que en Colombia existen alrededor de 3.800.000 usuarios del servicio de gas combustible por red de tubería y con el fin de prevenir el riesgo de accidentes contra la salud y seguridad de las personas, que puedan llegar hasta la

*del
no*

pérdida de vidas humanas por eventos como la inhalación de gases tóxicos o explosión por acumulación de gases, la Superintendencia reitera a todas las distribuidoras de gas combustible por red de tubería, la obligación de practicar la revisión a las instalaciones internas y medidor del usuario, como mecanismo idóneo para determinar la conformidad de las instalaciones internas existentes y garantizar la seguridad de los usuarios.

Finalmente, la Superintendencia advierte a las empresas de servicios públicos la importancia de adoptar en sus contratos de condiciones uniformes, las medidas tendientes a la suspensión del servicio para aquellos usuarios que no permitan realizar las revisiones a las instalaciones antes indicadas”

RESPUESTA

La Comisión en el ejercicio de sus facultades asignó la responsabilidad de las revisiones periódicas de las instalaciones internas a las empresas distribuidoras con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio. Esto considerando que para la época en la que se expidió la Resolución CREG 067 de 1995, era éste quien más conocía los requerimientos de seguridad para la prestación del servicio.

Hoy en día ya se cuenta con un reglamento técnico de instalaciones y se exigen una serie de requisitos para que personas ya sean de empresas distribuidoras o de otras entidades idóneas puedan dedicarse a la actividad de inspección de instalaciones internas de gas. Por lo tanto, la Comisión considera que la idoneidad para hacer estas revisiones ya no solo le pertenece al distribuidor ya que el carácter de ente acreditado para tales efectos, les confiere la anotada idoneidad a los OIA's. Así mismo, se reitera que conforme al nuevo Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, se dispone lo siguiente en relación con la responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad y de los documentos expedidos como consecuencia de dicha evaluación:

“Artículo 73. Responsabilidad de los Organismos de evaluación de la Conformidad. Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.

Parágrafo. *En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar, en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación”.*

2.5. EXPERIENCIA INTERNACIONAL

NATURGAS E-2011-004588

- La experiencia internacional indica que cuando se asigna la responsabilidad al usuario final el número de accidentes se incrementa de tal forma que no solo se presentan casos de intoxicaciones sino también cifras significativas de muertes. Por ejemplo, en España, el servicio de revisión es regulado por las diferentes Comunidades Autónomas en cabeza de la distribución, logrando: i) una delimitación y homogeneización de criterios por parte de la Distribuidora como gestora Única, ii) unificación de las bases de datos, custodia, consulta y archivo de datos e información a la autoridad competente, iii) supervisión de las instaladoras por medio de controles de calidad, iv) control de los cortes y puesta en servicio, v) planificación de los programas de inspección optimizando mediante la agrupación de visitas por zonas, vi) interlocutor único con el cliente para la notificación y vii) simplificación del proceso para el cliente. Esta información es susceptible de ampliar si así lo define la CREG para efectos de conocer un esquema comparado internacional.

GAS NATURAL E-2011-004606

- 1. Experiencia del sistema español

En una primera versión del modelo aplicado en España, era el cliente quien debía contratar con un instalador autorizado una parte del trabajo, sin embargo, se identificaron allí varios problemas que dieron lugar a su revisión y a modificaciones sustanciales.

El cambio en España se realizó buscando:

- Uniformidad de criterios en la ejecución
- Trazabilidad entre inspecciones, empezando por la inspección de alta, que realiza el distribuidor
- Disponer, por parte de la Administración, de un único interlocutor en cada región o mercado
- Eliminar los riesgos de oportunismo por parte de algunas empresas de inspección
- Facilitar al cliente el mantener la seguridad de sus instalaciones
- Reducir costes por economías de escala y de alcance

Actualmente en España se aplica el mismo modelo colombiano, en el que el distribuidor es el responsable de realizar las inspecciones mediante empresas calificadas, con un plazo entre inspecciones de cinco años. El distribuidor realiza un control de calidad del trabajo de las empresas de inspección que, en otro caso, no se podría realizar.

SURTIGAS E-2011-004622

- La experiencia en otros países es precisamente que la seguridad se deteriora cuando se involucran terceros.

RESPUESTA

En los análisis realizados por la Comisión para definir la propuesta regulatoria se evaluó la experiencia internacional en lo relacionado con la revisión de las instalaciones internas de gas, dentro del análisis se encontraron esquemas plenamente reglamentados y otros no tanto. En el caso español de acuerdo con el Real Decreto 919 de 2006, se encontró que

Handwritten signature/initials

para el gas canalizado, es decir, aquellas instalaciones de gas natural o GLP alimentadas desde redes de distribución, el distribuidor debe realizar una inspección periódica a las instalaciones utilizando medios propios o externos, mientras que para las instalaciones de gas envasado o a granel, es decir las instalaciones en que el gas debe estar almacenado y no se alimentan desde las redes de distribución, es obligación del titular de la instalación, o en su defecto el usuario contratar con una empresa instaladora de gas autorizada la revisión periódica de sus instalaciones.

De acuerdo con la normativa, el modelo español no establece que los controles sobre la instalación los realice en todos los casos la empresa que suministra el servicio.

De igual manera, los agentes deben considerar la experiencia de otros países, principalmente los modelos de México y Chile, donde hay una reglamentación establecida y es el usuario quien contrata al personal idóneo para hacer la revisión de las instalaciones. En el caso de Chile se perfeccionó el procedimiento para la inspección de las instalaciones, donde se adoptaron medidas para garantizar la existencia de capacidad técnica, operativa y administrativa para quienes efectúan la inspección de las instalaciones interiores de gas y se precisó la vigencia del esquema, el programa gradual para la aplicación de procedimiento y los mecanismos de control con el fin de garantizar el correcto desarrollo y ejecución del procedimiento de inspección⁴.

Dentro de los análisis de la Comisión no se encontró evidencia de un deterioro en la seguridad y el aumento de accidentes cuando es el usuario quien debe contratar la revisión de la instalación interna.

2.6. COSTOS

REINALDO PALOMINO CARRILLO – E-2011-004445

- *Qué precio debo pagar, a quien le debo pagar y como le debo pagar?*
- *Como se con certeza que el certificado le llegó al distribuidor y que no va a venir a suspender el servicio el cual tiene un costo y la reconexión otro?*
- *Soy un usuario que vive en un municipio de la periferia de la ciudad será que por un solo usuario vendrán a certificar mi instalación y cuanto me cobrarán?*
- *Para el organismo no es negocio que un usuario me llame de una zona peligrosa o muy distante de mi domicilio, o me pague el sobre costo que tiene ir a estos sitios por un solo usuario?*
- *Los usuarios comerciales e industriales tienen un problema más complejo porque aquí en la ciudad de Bogotá no hay más de 12 inspectores calificados para realizar estas inspecciones que en algunos casos revisar un usuario lleva tres días, dentro de un listado de organismos desconocidos todos para el usuario a quien llamar, por eso el industrial llama al distribuidor porque es El quien responde al prestarle un servicio adecuado.*
- *El organismo después de tanto sacrificio pasa a ser una empresa de domicilios.*

⁴ Circular Exenta No. 489

- *El organismo se convertirá en un vendedor de certificados de conformidad.*
- *Los organismos de certificación como y cuantos inspectores contratan si desconocen que se va a hacer y cuanto se va a pagar, aumentaríamos el desempleo en el país.*

FELIPE GUTIERREZ –E- 2011-004525

- *Estoy de acuerdo en que la distribuidora tiene un monopolio sobre la revisión periódica cada uno de los usuarios para lo cual las empresas podrían acogerse a horarios en el que el cliente pueda estar presente para dicha revisión sin incurrir en vencimiento del plazo de los 5 años en la que la instalación deba tener el certificado de conformidad.*
- *Si se le va dar la responsabilidad a los organismos de inspección se debería tener una tarifa única para la revisión de la red interna para evitar competencias desleales y mejorar las auditorias de calidad con lo se estaría prestando un mejor servicio.*
- *También existe un vacío en el cobro si la red interna no queda con el certificado de conformidad si el usuario también se le hará el cobro de la segunda visita para la certificación de la instalación.*

RESPUESTA

Con el nuevo esquema, el distribuidor informará el usuario el plazo dentro del cual deberá hacer la revisión periódica de su instalación interna de gas. El usuario deberá contratar a un organismo acreditado para hacer dicha revisión o contratar a la empresa distribuidora quién a través de los organismos acreditados que ella subcontrate o por sí misma, si está autorizada o acreditada para tales efectos, puede ofrecer este servicio al usuario.

Por lo tanto el precio que debe pagar el usuario, será el que establezca el organismo que seleccione el usuario y de acuerdo con los beneficios que éste le ofrezca, entre ellos el costo, la financiación, los horarios de atención, etc. Se reitera que la propuesta no altera el régimen vigente en cuanto al costo de la actividad, pues seguirá siendo libre.

Dado las posibilidades de fraude de certificados, se reitera que el nuevo régimen entrará en vigencia una vez la reglamentación técnica que incluya buenas prácticas en la transmisión de información electrónica sea expedido, de tal forma que los certificadores envíen directamente las certificaciones de conformidad emitidas y sin intermediarios al distribuidor, siendo el este último el responsable de la trazabilidad de la información del usuario. Es decir será responsabilidad del organismo certificador asegurarse que el certificado llegue al distribuidor. En todo caso, el organismo de certificación, entregará al usuario copia del certificado, para que en caso de que no le llegue al Distribuidor éste pueda entregarlo. Como mecanismo de verificación estaría el aviso de suspensión del distribuidor y las garantías que dentro de este proceso tiene el usuario en el marco del debido proceso.

La distribución de gas combustible por redes de tubería se caracteriza por ser muy urbana, así que serán pocos los usuarios de zonas distantes o lejanas de la periferia urbana. Ahora bien, es de anotar que el distribuidor podrá seguir ofreciendo este servicio

*del
KW*

de revisión, con lo cual los usuarios contarán con por lo menos, las mismas alternativas con que cuentan actualmente para obtener la certificación. Por lo tanto, el usuario siempre tendrá esta opción.

Actualmente son las empresas distribuidoras las que están obligadas a realizar estas revisiones y para ello, suelen subcontratar esta actividad con organismos acreditados y han podido cumplir el requisito. Por lo tanto, no se entiende por qué se teme que disminuiría la oferta de organismos de inspección si al contrario de seguir con la limitación de que sea únicamente el distribuidor, se está abriendo la posibilidad para que puedan realizar esta revisión otras empresas diferentes.

Se reitera que para que se certifique a un organismo de inspección, éste requiere cumplir ante la entidad competente con una serie de requisitos que le son exigidos. Por lo tanto, no cualquier empresa o persona puede llegar a ser un organismo acreditado. Ahora bien, la posibilidad de que estos organismos incurran en malas prácticas deberán ser puestas en conocimiento de las autoridades competentes por parte de los usuarios y además deberán ser vigiladas, controladas y sancionados por la Superintendencia de Industria y Comercio, competente actualmente, o aquella en quien se efectúe tal designación.

VOCALES REGION CENTRO E-2011-004484

- 4. Hemos expresado en todos los escenarios que uno de los factores que han encarecido el servicio son los caprichosos y especulativos precios que han impuesto e imponen hasta el presente los distribuidores, caso particular, GAS NATURAL S.A. E.S.P. o de donde acá, ellos GAS NATURAL S.A. ESP se embolsican más del 400% de utilidad abusiva, por la revisión técnico reglamentaria, que hoy cuesta \$58.300,00; el distribuidor al organismo de inspección le cancela un valor cercano a los \$10.000,00
- 5. Es posible que con la modificación al numeral 5.23 del anexo general de la resolución CREG 067 de 1995, para los USUARIOS, sea dable el cumplimiento del artículo 9.2. de la Ley 142 de 1994, que permite y otorga el derecho a los usuarios para que escojan libremente el Organismo de Inspección; garantía hasta hoy vulnerada.
- 6. Como ya lo expresamos, es necesario que la CREG, sepa que GAS NATURAL S.A. ESP para EL 2011, está cobrando la suma de \$58.300 por la RTR, el aumento es superior al 30% con relación a los precios del año 2010; además de enviar el comunicado, indica el organismo de inspección que efectuará la operación RTR, violando la norma citada de la ley 142 de 1994.
- 7. Frente a este despropósito, sería importante y así se lo pedimos a la CREG, para que se pronuncie de manera tajante y ejemplarizante, como en otros temas lo está haciendo el Gobierno nacional, pues si el aumento del IPC, estuvo por debajo del 4% no se explica un colombiano del común, de donde salen los aumentos de esos costos que impone GAS NATURAL S.A. ESP.
- 9. Finalmente, el GAS NATURAL, es hoy un servicio fundamental, básico, imprescindible para la ciudadanía que lo ha instalado en sus viviendas; en Bogotá 1.600.000 familias dependemos de ese combustible; pero ha sido recurrente el atropello al que somos sometidos por algunos organismos de inspección impuestos por GAS NATURAL S.A. E.S.P., los operadores de la RTR, se inventan daños inexistentes, no cumplen los horarios, cortan el servicio y obligan a realizar

los trabajos de su ocurrencia, sin que exista una oficina que atienda de manera inmediata y urgente las quejas por cortes irregulares, abusos y daños ocasionados por estas compañías a los bienes y patrimonio de los usuarios.

- *Peticiones*

- *Que en la modificación del numeral 5.23 de la resolución 067 de 1.995, excluyan el tema de los costos de las verificaciones, puesto que ya están incluidos en la tarifa (vía factura). Igualmente con el tema del numeral 5.9 arriba tratado.*
- *Que la CREG, adelante su función reguladora, de forma imparcial y velando para no desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos en la Ley*
- *Que la CREG, implemente mecanismos que garanticen a los usuarios, el acceso a la participación en la gestión y fiscalización de la actividad de los organismos de inspección.*
- *Que la CREG, regule el costo de la revisión técnica reglamentaria*

RESPUESTA

Como se ha mencionado la expedición de reglamentos técnicos, así como establecer los requisitos para la acreditación de organismos de inspección, o la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de los organismos de inspección no es competencia de esta Comisión. Se reitera lo mencionado en el numeral 2.3 en cuanto a los antecedentes y facultades legales que llevaron a la CREG a establecer las disposiciones contenidas en el numeral 5.23 del Código de Distribución.

En el esquema propuesto se está abriendo la actividad de revisión, a un mercado de competencia de organismos de inspección, por lo tanto no debe ni puede la CREG regular el costo de la actividad. Esto primero porque ya no sería un monopolio del distribuidor y porque la CREG no tiene competencia para regular estos organismos acreditados. Es de anotar que bajo esta competencia los costos los definirá el mercado.

CECILIA ALARCON TERREROS – E-2011-004510

- *Que se rebaje el altísimo costo de las revisiones reglamentarias, tengan en cuenta que desde que se hizo la primera que costó \$7.000 hace más o menos 15 Años hoy, GAS NATURAL S. A. ESP, arbitrariamente cobra \$58.300,00. Haciendo cuentas excesivas y con un Aumento Del costo de vida exagerado lo máximo que podría cobrar GAS NATURAL sería un promedio de \$ 12.000 a \$15.000.*

RESPUESTA

Se reitera que la propuesta de la CREG no pretende regular el costo de la revisión periódica; no obstante, se espera que con la introducción de otras empresas a la realización de la actividad, los costos se reduzcan y el usuario pueda seleccionar el que mejor le convenga, valorando el beneficio y los costos que le ofrezcan.

FELIPE GUTIERREZ – E-2011-004525

- Si se le va dar la responsabilidad a los organismos de inspección se debería tener una tarifa única para la revisión de la red interna para evitar competencias desleales y mejorar las auditorias de calidad con lo se estaría prestando un mejor servicio.
- También existe un vacío en el cobro si la red interna no queda con el certificado de conformidad si el usuario también se le hará el cobro de la segunda visita para la certificación de la instalación.

RESPUESTA

Este nuevo esquema permitirá que el usuario seleccione el organismo que mejores condiciones le ofrezca para la realización de la actividad y si éste incluye o no el costo de una posible segunda visita. En este punto, serán claves de cara al usuario las distintas iniciativas empresariales que los OIA's puedan ofrecer a sus clientes.

VOCAL DE CONTROL – ALBERTO CAMACHO CARDENAS – E-2011004558

- En primer lugar la modificación no aporta mecanismos que realmente justifiquen el esfuerzo jurídico y normativo que se pretende, toda vez que no se tiene en cuenta el art. 333 de la Carta política, ya que no existe una verdadera competencia de empresas que hagan las revisiones técnicas reglamentarias en ciudades intermedias y pequeñas poblaciones; lo propuesto en lugar de ser una solución supongo bien intencionada, es altamente perjudicial para los usuarios del servicio, y tendríamos que pagar tres y cuatro veces el valor actual por este servicio, que aunque además de abusivo, ha sido objeto de terrorismo por parte del mismo gobierno (SSPD, SIC, MCIT), empresas de gas y empresas de certificación.

RESPUESTA

Es de anotar que no se está impidiendo que el distribuidor pueda continuar ofreciendo este servicio de revisión. Ahora bien, los valores que cobran actualmente las empresas pueden cubrir costos de ítems que muchos usuarios no utilizan tales como suspensión, reconexión, segunda visita, transporte a sitios alejados, entre otros. Efectivamente esta actividad puede encarecerse para aquellos usuarios que requieren múltiples visitas porque no cumplen con la normativa ni con sus obligaciones derivadas de su condición de usuario del servicio, pero pueden reducirse para aquellos que tienen todo en regla y cumplen en la primera visita.

GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.- E-2011-004515

- El usuario se verá afectado económicamente, puesto que los valores cobrados por las firmas no tendrán los alcances de financiación en el tiempo como si lo han venido estableciendo y a la vez garantizando las distribuidoras.
- De la misma manera las distribuidoras generan confianza al usuario en el sentido de que son de fácil identificación.

- Frente a la solicitud de un servicio post-venta en una instalación que fue previamente inspeccionada y certificada por un tercero como se atacaría el incumplimiento normativo frente a esta solicitud de un usuario y una visita que realice la empresa para la atención de la misma y que la instalación esté en condiciones riesgosas?

GASES DEL CUSIANA E-2011-004689

- 1. A partir de la entrada en vigencia de la Resolución, se llevarían a cabo dos revisiones para la instalación de cada usuario:

REVISIÓN A LA INSTALACIÓN INTERNA: La cual puede ser realizada por una firma certificadora, escogida a criterio del usuario de una base de datos. Esta inspección tiene un costo que debe ser cubierto por el usuario.

REVISIÓN AL CENTRO DE MEDICIÓN: Por mandato de la misma Resolución y por seguridad debe ser efectuada por el distribuidor, generando otro costo que igualmente debe ser asumido por el usuario.

El propietario será quien se verá gravemente afectado en su economía, por cuanto debe cancelar el valor correspondiente a dos revisiones, incrementando costos de manera excesiva y por demás innecesarios.

- 2. Los valores que serán cobrados por parte de las empresas certificadoras, perjudicarán de manera directa al usuario, por cuanto no definen si existe la opción de financiación del servicio de inspección, viéndose disminuido en sus ingresos, por el contrario, las distribuidoras han venido avalando permanentemente esta opción (la financiación) frente a los usuarios.
- 3. En cuanto a los costos de adecuación de las redes internas en caso de presentarse defectos críticos, pasaría exactamente lo mismo que en el acápite anterior, por cuanto el valor de las reparaciones (red interna y centro de medición) perjudicarían al usuario, teniendo en cuenta que son actividades diferentes y complementarias del servicio público, por tanto sería un gasto adicional que muy posiblemente no estaría en capacidad de asumir en un solo pago, necesitaría facilidades para cancelar esta nueva obligación. Es de anotar que la mayor cantidad de usuarios que maneja nuestra empresa pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, quienes incurrirían en un doble gasto y al no poder asumirlo, traería como consecuencia la posterior suspensión del servicio.

RESPUESTA

Respecto a los costos de las reparaciones, es importante aclarar que actualmente esta es una actividad libre que el usuario puede contratar con cualquier personal acreditado y es una actividad independiente a las revisiones periódicas. Con el nuevo esquema, el usuario podrá informarse con quién realizar las modificaciones de la instalación y escoger el mejor precio que le ofrezca el mercado. Así mismo, éste le permitirá al usuario tener un mayor conocimiento de cómo actuar frente a las diferentes situaciones que se presenten con la realización de la revisión periódica. El tema de la financiación no cambia frente a lo establecido actualmente, pues si el usuario requiere financiación para realizar la revisión o las modificaciones podrá hacerlo, según el portafolio que le ofrezcan los agentes

*rel
no*

involucrados, siendo posible la celebración de convenios entre éstos y las empresas distribuidoras.

El tema de la revisión del centro de medición, se analiza en el numeral 2.14. Responsabilidad sobre la verificación de la medición.

SURTIGAS – E-2011-004622

- *También se establece en el proyecto de resolución a que se presentan quejas de parte de los usuarios por el valor cobrado por las empresas, por concepto de revisión quinquenal, sin embargo, el nuevo esquema generará sobre costos a los usuarios como lo manifestaremos más adelante; y podría generar descreme del mercado en poblaciones apartadas de los centros poblados.*

EMPRESA DE ENERGÍA DE BOGOTÁ – E-2011-004626

- *El usuario no es propenso a adelantar las revisiones quinquenales hoy en día por el costo puntual de la revisión, la posible desconexión de sus gasodomésticos y por el costo de las reparaciones o ajustes que se requieran. Debe tenerse en cuenta que el 80% de los usuarios son de estratos 1, 2 y 3 con limitaciones puntuales de caja.*
- *“..sugerimos que las revisiones quinquenales deben continuar bajo la responsabilidad del distribuidor si se quiere asegurar aún más la prestación adecuada del servicio con un beneficio importante para el usuario. Claro está que se deben hacer ajustes al modelo actual entre los cuales consideramos los siguientes:*
 - *Incluir en el cargo de distribución (D) el costo de las revisiones, de esta manera se difiere su costo en el tiempo durante 5 años lo que permite al usuario su pago sin afectar su flujo de caja. Esta propuesta se basa en que la revisión quinquenal busca que el servicio desde el punto de vista técnico sea seguro.*
 - *Se debe definir un precio de mercado que permita que el revisor se remunere adecuadamente y el usuario no pague más del costo normal.*

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E-2011-004590

Por su parte, la propuesta contenida en la resolución CREG 054 de 2001 presenta serias dificultades que degenerarían en mayores riesgos y costos para el usuario final, además que no elimina la responsabilidad total de las empresas distribuidoras dentro del proceso de revisión quinquenal de las Instalaciones Internas, a saber:

1. Se pretende establecer en cabeza del usuario la obligación y la responsabilidad de realizar la revisión periódica de sus Instalaciones internas, la cual debe ser llevada a cabo por organismos de Inspección acreditados en Colombia.

No obstante esta obligación para el usuario, las empresas distribuidoras mantendrán la responsabilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad de las instalaciones receptoras de los usuarios, velando por notificarles oportunamente sobre la

*xl
leo*

necesidad de realizar la revisión y la fecha límite de plazo para hacerlo, verificando la ejecución de dicha revisión a través de la recopilación, validación y procesamiento de los certificados de conformidad expedidos por los diferentes organismos de Inspección y ejecutando la suspensión del servicio en los casos en que sea necesario. Además de ello, debe implementar diferentes mecanismos para la recepción de los certificados de conformidad.

Lo anterior implicará unos mayores costos para el usuario final, en la medida que las empresas distribuidoras deberán ser remuneradas Independientemente, vía tarifa, para recuperar los costos eficientes en que incurran para poder cumplir con todas las actividades obligadas en esta resolución.

RESPUESTA

Las actividades que deban realizar las empresas distribuidoras para cumplir con lo que se establece en el nuevo esquema no implicarán un aumento de costos para los usuarios, pues estas actividades las realizan los distribuidores en el esquema actual y obedece más a un tema de organización del recibo de los certificados; que además con el cambio propuesto, el distribuidor mantendrá los actuales sistemas de información y sólo debe adecuarlos para que reciban de una forma electrónica segura el certificado enviado por los OIA. Como se ha mencionado a lo largo del documento, solamente se elimina la intermediación de la empresa distribuidora en la contratación de los organismos de inspección para que realicen las revisiones periódicas. Por lo tanto, la remuneración que se le dé a las empresas distribuidoras no lleva a un aumento de los costos de los usuarios, pues actualmente los usuarios están pagando esas actividades en el cobro de la revisión.

JAIME VEGA MORA-SIGMA –E-2011-004523

- (...) Los usuarios del servicio, se verán de una manera extraordinaria beneficiados por la rebaja sustancial de los precios de la revisión periódica y una mejora igualmente en la calidad del servicio que se les prestará (por ejemplo, citas que el mismo usuario determinará de acuerdo a su disponibilidad), habida cuenta de la competencia entre los organismos de inspección.

LUISA ALEJANDRA TELLO-E-2011-004625

- Indicar claramente que el pago del servicio de inspección (revisión periódica de las instalaciones existentes de gas) debe ser asumido directamente por el usuario, a no ser que la empresa distribuidora pueda establecer convenio con los organismos de inspección acreditados que efectúen las revisiones periódicas de instalaciones de gas para financiar dicho pago a través del recibo mensual del servicio público de gas domiciliario.
- Regular las tarifas mínimas y máximas que pueden cobrar los organismos de inspección acreditados en los centros urbanos principales, tener en cuenta los estudios que hayan adelantado las autoridades como la SSPD, CREG, MCIT, etc.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. -E-2011-004606

- *Es necesario tener en cuenta que más del 50% de los usuarios están clasificados en los estratos 1 y 2, y que en estos grupos se presentan los mayores niveles de rechazos y dificultades para el desarrollo del proceso de revisión de sus instalaciones, especialmente por el efecto que representa para estos usuarios el costo de la instalación con respecto a su factura mensual.*
- *Es necesario señalar, que Gas Natural, directamente y a través del gremio, ha apoyado la propuesta regulatoria contenida en la Resolución 178 de 2009 en la que el costo de la revisión tarifaria se traslada al usuario vía tarifa del servicio domiciliario de gas, diluyendo su efecto a través de su cobro mensual.*
- *El proyecto de modificación puede conllevar altos costos no sólo por tener que dismantelar el esquema ya adoptado, sino por las implicaciones y riesgos que pueden llevar hasta la pérdida de vidas humanas por eventos como inhalación de gases tóxicos o explosión por acumulación de gases.*
- *Es necesario que se tenga en cuenta, que los valores que por las revisiones periódicas se cobran en el país, son tomadas con base en aspectos específicos de cada mercado relevante, tales como ubicación geográfica, vías de acceso, distancia, costumbres y cultura de los usuarios etc.*
- *Con relación a clientes que geográficamente se encuentran en zonas Inseguras, marginales y rurales donde la oferta de OIA's será mínima (ej. La Belleza, Vasconia, etc.), probablemente la tarifa básica de la visita de inspección ofrecida por un OIA sea más baja que la cobrada por la distribuidora, sin embargo, a este costo se le adicionará el desplazamiento del inspector, los gastos de manutención y otros costos que se incurrirán al ser una operación dispersa y en algunos casos Única, lo que no reflejara el factor de escala de los procesos de revisión llevados a cabo por el distribuidor.*
- *Consideramos que el modelo propuesto no será favorable para los usuarios. Además se debe tener en cuenta que existe una gran probabilidad que usuarios no puedan conseguir una inspección en su zona ni con costos accesibles, en ese caso no es justo que deba ser suspendido por el distribuidor.*
- *(...) Los costos que conlleva la rehabilitación del servicio, que deberán programarse de manera individual necesariamente deben ser reconocidos en la tarifa; o de ser el caso como se ha advertido, dada la nueva propuesta, tales tareas deberán ser entonces trasladadas bajo la responsabilidad de los organismos de inspección.*

VISIONARIOS POR COLOMBIA –E-2011-005188

- *La cobertura de la revisión periódica que tienen las distribuidoras en los mercados que atienden las lleva a cubrir hasta los más pequeños municipios con pequeño número de clientes; de darse el modelo propuesto por la CREG, el costo y tiempo de respuesta para los clientes allí ubicados serán mayores a los actuales, puesto que los Organismos buscarán su mercado en las grandes concentraciones urbanas.*

JUAN MENDEZ TORRES Y 500 USUARIOS-E-2011-004601

- *"Con estos cobros se está empobreciendo aún más a los estratos 1, 2 y 3. Según lo manifestado en su comunicado por internet, referente a la resolución de la referencia, el 99.99% de los usuarios no tienen conocimiento de dicha resolución, y menos de la nueva fórmula tarifaria de gas natural.*

La empresa debe hacerse cargo de esos costos incluido la revisión quinquenal así se dará derecho a que se acoja a la responsabilidad a dichas decisiones y otros.

Si la empresa no puede suplir estos costos, nos veremos obligados realizar un referendo popular, para que el gobierno se haga cargo de nuestra riqueza como son los servicios públicos.

Pretensiones

2. Exigimos que en la próxima factura de consumo de gas natural llegue un anexo como dicha información y no sea costado por el suscriptor o usuario.

3. Exigimos que tengan en cuenta el decreto 8208 de 2008 emanado de la Presidencia de la República.

4. Exigimos copia del acta y listado de los participantes en la elaboración de la resolución 054, como son los vocales de control, comités de control social, veedores, representantes de usuarios, etc.

5. En las facturas de servicios públicos domiciliarios no se deben incluir valores diferentes al consumo.

Quisiéramos saber qué resolución modificada ha sido a favor del usuario y no de los monopolios.

RESPUESTA

La Resolución CREG 054 de 2011 se sometió a consulta de los usuarios, empresas, autoridades y demás interesados el día 27 de abril de 2011, y publicó una nota informativa sobre el esquema propuesto el día 28 de abril en la página web de la CREG (www.creg.gov.co). Como se mencionó, este procedimiento hace parte de aquellos contemplados en el Decreto 2696 de 2004 "Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación". Por tanto, una vez se evalúen los comentarios y se adopten las medidas definitivas, se ejecutarán las actividades que se estimen necesarias para la adecuada difusión de éstas.

No se consideró pertinente hacer llegar un anexo con la información de la propuesta a todos los usuarios, ya que en ese momento la propuesta se encontraba en estudio y podría haber generado confusión entre los usuarios respecto a lo establecido actualmente en la actividad revisión de la instalación interna.

Es importante mencionar que dentro de los objetivos específicos que se establecieron en la propuesta regulatoria mencionados en el Documento CREG 046 DE 2011, se encuentra concientizar a los usuarios sobre la importancia y responsabilidad de realizar la revisión periódica de sus instalaciones internas y mantener su instalación de acuerdo con la normativa técnica exigida, aun en el caso de modificaciones efectuadas a las instalaciones; es por esto que en el esquema propuesto a cada uno de los agentes involucrados en la actividad se le asignarán responsabilidades para concientizar y

capacitar a los usuarios en la revisión de las instalaciones internas de gas. En este caso, la CREG tendrá la responsabilidad de realizar una campaña de socialización y capacitación a los usuarios, mientras que las empresas distribuidoras tendrán la responsabilidad de realizar campañas publicitarias.

En cuanto al comentario "Exigimos que tengan en cuenta el decreto 828 del 2008 emanado de la Presidencia de la República" entendemos que se hace referencia al Decreto 828 de 2007 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por el cual se modifica el artículo 8° del Decreto 2223 de 1996 que establece lo siguiente:

"Artículo 8°. De los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este último evento, previa celebración de convenios con este propósito.

En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva empresa o entidad o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores.

Las entidades y empresas que pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, deberán garantizar las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

El valor de las cuotas derivadas de tales créditos deberá totalizarse por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa" (subrayado fuera de texto original).

En este Decreto se establecen los cobros que pueden efectuar las empresas de servicios públicos. No corresponde a la CREG determinar la forma en que debe cobrarse la revisión. Corresponderá a la SSPD vigilar el cumplimiento de esta disposición.

En cuanto a la exigencia relacionada así: "Exigimos copia del acta y listado de los participantes en la elaboración de la resolución 054, como son los vocales de control, comités de control social, veedores, representantes de usuarios, etc", aclaramos que tal y como está establecido en la Ley 142 de 1994, las decisiones de la CREG son tomadas por un cuerpo colegiado conformado por cinco expertos comisionados nombrados por el Presidente de la República, el Ministro de Minas y Energía o su delegado, el Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado y el Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado, en el que también tiene voz pero no voto el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Las propuestas regulatorias se someten a

consideración de todas las personas interesadas, siguiendo el procedimiento establecido en el Decreto 2696 de 2004.

En cuanto al comentario consistente en que *"En las facturas de servicios Públicos domiciliarios no se deben incluir valores diferentes al consumo"*, se tiene que la Ley 142 de 1994 determina en su artículo 90, en lo referente a los elementos de las fórmulas tarifarias lo siguiente:

"ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FÓRMULAS TARIFARIAS. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1.- Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2.- Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

Teniendo en cuenta lo anterior, en las fórmulas tarifarias se puede incluir un cargo fijo, el cual tiene por objeto cubrir los gastos en que incurren las empresas así lo usuarios no tengan consumos. Sin embargo, de acuerdo con la Resolución CREG 054 de 2011 donde se propone el nuevo esquema para la realización de las revisiones periódicas, el costo de la revisión no será regulado por la Comisión, ni se incluirá en las fórmulas tarifarias.

NATURGAS – RADICADO CREG E-2011-004588

- II. Costo y manejo comercial de la propuesta

Actualmente el costo de la revisión en los diferentes mercados responde a diferentes variables asociadas a las características de los mercados. Es así como en poblaciones menos densas que implican mayores desplazamientos los costos pueden presentar valores superiores a mercados compuestos por centros poblados. Somos conscientes sobre estas diferencias y que ellas generan inquietud frente a los usuarios y los organismos de control. Teniendo en cuenta lo anterior en el año 2010 se le propuso a la Comisión la definición de una estructura de costos para toda la industria y que los valores a reconocer para esta estructura fueran regulados por la CREG teniendo en cuenta criterios de eficiencia.

Nuevamente presentamos la estructura de costos asociada a la realización de la actividad de revisiones periódicas en la actualidad.

Proceso	Componentes de costo
I. Revisión periódica	Materiales
Residencial de acuerdo con la	Inspección
Res. 067/95	Supervisión

21
KW

	Costos administrativos (interventoría)	
	Herramienta y equipos	
	Comunicaciones	
	Papelería	
	Transporte	
II. Publicidad, divulgación y educación	Campañas publicitaria	
	Material publicitario	
III. Contact center	Digitación	
	Atención telefónica	
	Herramienta informática	
	Papelería y envío	
IV. Costo de certificación	Digitación	
	Líder de calidad	
	Inspector	
	Software	
	Transporte	

En relación a la presentación del cobro, entendemos que el principal aspecto que causa rechazo en la realización de las revisiones periódicas en la actualidad corresponde a que el usuario lo identifica como una actividad ajena a la prestación del servicio domiciliario. Compartimos la propuesta presentada por la Comisión en la Resolución CREG 178 de 2010 en el sentido de incluir el componente de revisiones periódicas dentro de la fórmula tarifaria general y, que de esta forma, se pueda distribuir su cobro durante un período tarifario. De esta forma el cobro a los usuarios de menores ingresos (estratos 1, 2 y 3) que representan el 85% del mercado presentaría un menor impacto. Suponiendo que la competencia genere un menor costo en el valor de la revisión, es procedente que la Comisión se plantee si un programa de financiación en un horizonte de cinco años lo puede desarrollar un agente distinto a una distribuidora.

Es relevante que se entienda que la manera en que se estructura el valor final a pagar no solo debe consultar el pago único sino la manera de hacerlo efectivo, pues la financiación para un usuario de menores ingresos es un beneficio que define un alivio en el costo que la competencia, en la forma como la CREG lo plantea, no prevé.

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- "...La incorporación de un agente más en la cadena haría perder los beneficios de las economías de escala y de alcance que se logran cuando una sola empresa desarrolla las actividades de revisión periódica, verificación de su cumplimiento, certificación de la instalación y suspensión del servicio si fuera el caso. Este es un asunto que la regulación misma debería considerar en pro del beneficio del usuario, o que cuando menos debería sopesar al momento de decidir entre la promoción de la competencia y la pérdida de bienestar económico para unos usuario de por sí ya tienen una limitada capacidad de pago.

GAS NATURAL E-2011-004606

Con relación a los clientes que se encuentran geográficamente en zonas inseguras, marginales y rurales donde la oferta de OIA's será mínima, probablemente la tarifa básica de la visita de inspección ofrecida por un OIA sea más baja que la cobrada por la

26
Kew

distribuidora, sin embargo, a este costo se le adicionará el desplazamiento del inspector, los gastos de manutención y otros costos que se incurrirían al ser una operación dispersa y en algunos casos única, lo que no reflejará el factor de escala de los procesos de revisión llevados a cabo por el distribuidor.

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

- "un crecimiento considerable en el valor cobrado por esta actividad (Revisión) por parte de los distribuidores"

En lo que respecta al valor de la revisión, encontramos que efectivamente pueden presentarse diferencias de precio entre distintas distribuidoras. Pero también es importante recordar que las distribuidoras cobran un valor único por revisión periódica a todos sus usuarios el cual se determina en función de los costos de cada distribuidor-comercializador y, estos costos a su vez varían según las circunstancias propias de cada mercado como: dispersión geográfica de los usuarios con relación a los grandes centros poblados, antigüedad de las instalaciones, facilidad en cuanto a vías de acceso y comunicaciones, economías de escala, etc.

Si bien es cierto que quizás podrían verse favorecidos unos pocos usuarios con el método propuesto en este proyecto de resolución, también podemos anticipar que el principal atractivo de los organismos de inspección independientes serán las grandes ciudades donde existe una mayor capacidad económica y menores costos de operación para el oferente del servicio. Y, los usuarios ubicados en zonas apartadas, de difícil gestión por temas de vías de acceso, seguridad, o pobladas por usuarios de muy bajos ingresos y poca capacidad de pago, no representarán un mercado atractivo para los organismos de inspección independiente y a estos no ofrecerán sus servicios o, al menos, no lo harán a un costo menor al que actualmente lo hacen los distribuidores.

Ahora, también es importante tener presente que entre los costos actuales en que incurren los distribuidores-comercializadores para la prestación del servicio de inspección y certificación de instalaciones se incluye: publicidad y socialización de la obligación de permitir la revisión, las varias visitas que en ocasiones son necesarias hacer a aquellos usuarios, que no son pocos, que no permiten la revisión, o no están en sus viviendas al momento de la revisión, o la administración del edificio no permite el ingreso al inmueble, etc. Y por otro lado, están las revisitas a aquellas viviendas a las que se les detectó algún defecto en sus instalaciones y deben ser visitadas nuevamente, una vez corregido el defecto encontrado para proceder a certificar dicha instalación.

Otro aspecto importante a considerar y que representaría una nueva dificultad para los usuarios es el tema de la financiación del costo de la revisión periódica. De acuerdo con nuestras estadísticas, más del 99% de los usuarios del servicio de gas natural por red de tuberías financia en cuotas a través de la factura del servicio público el pago de la revisión periódica. De manera que, si esta actividad la adelantara de manera independiente otros actores distintos al distribuidor comercializador es muy probable que los usuarios se verían privados de esta facilidad para el pago del costo de la revisión periódica.

En síntesis, la modificación propuesta desde el punto de vista económico no garantiza que disminuyan los costos para el usuario y, antes por el contrario, podríamos esperar que para muchos usuarios los costos de las revisiones se incrementarían y, adicionalmente, no podrían financiar su pago.

Por consiguiente, proponemos que la CREG incluya dentro de la fórmula tarifaria el valor de la revisión, aspecto éste que ha sido ampliamente debatido y analizado por la Comisión en diferentes foros y que se presenta como una de las mejores alternativas, pues con ello se eliminaría este "motivo" de queja.

EFIGAS S.A. E.S.P. E-2011-004622

- (...) es necesario que se tenga en cuenta, que los valores que por revisiones periódicas se cobran en el país, son tomados con base en aspectos específicos de cada mercado relevante, tales como ubicación geográfica, vías de acceso, distancias, costumbres y cultura de los usuarios etc.

Lo anterior se menciona, con el fin de demostrar que si bien dejar en el usuario la potestad de seleccionar la firma que realice la revisión de sus instalaciones puede ser una fórmula estratégica válida para la fijación de precios eficientes de este servicio, es preciso tener en cuenta que para el caso particular de las revisiones periódicas, lo que se logrará es que todas las firmas acreditadas compitan por el mercado ubicado en las zonas geográficas en donde la densidad de población es mayor, pues la rentabilidad para ellas será a su vez más eficiente y atractiva, quedando así las zonas menos pobladas o bien desatendidas o con posibilidades de acceder a la revisión de sus instalaciones a unos precios bastantes elevados.

Si a lo anterior se le suma que el usuario no solamente deberá pagar un valor por la certificación y revisión de la instalación interna, sino que la tarifa será revisada para remunerar la carga administrativa y operativa de las actividades que se están dejando en cabeza de las distribuidoras, encontraremos que el argumento de economía al usuario abanderado por la Comisión no será efectivo.

Por último en este aspecto, es de tener en cuenta que casi la totalidad de los usuarios cuyas instalaciones han sido revisadas por la compañía, han financiado su revisión, de tal forma que su pago diferido en varias cuotas sean pagaderos a través de la factura de servicio público prestado, facilidad que seguramente no podrán tener si quien realiza la revisión interna es una firma independiente; situación que agrava aún más la situación económica de los usuarios.

Así las cosas, de manera reiterada se sugiere a la Comisión continuar con el análisis para que los costos de la revisión periódica sea incluido dentro de la fórmula tarifaria.

Tal como se demostró en el numeral anterior, existe una solución efectiva al punto que preocupa a la CREG que no ponga en riesgo la seguridad del usuario.

- *En muchos municipios apartados no existen oficinas de las empresas de mensajería, ni cuentan con medios tecnológicos para enviar copia de la certificación de conformidad de las instalaciones internas a las distribuidoras, lo que representará gastos adicionales en transporte al usuario.*

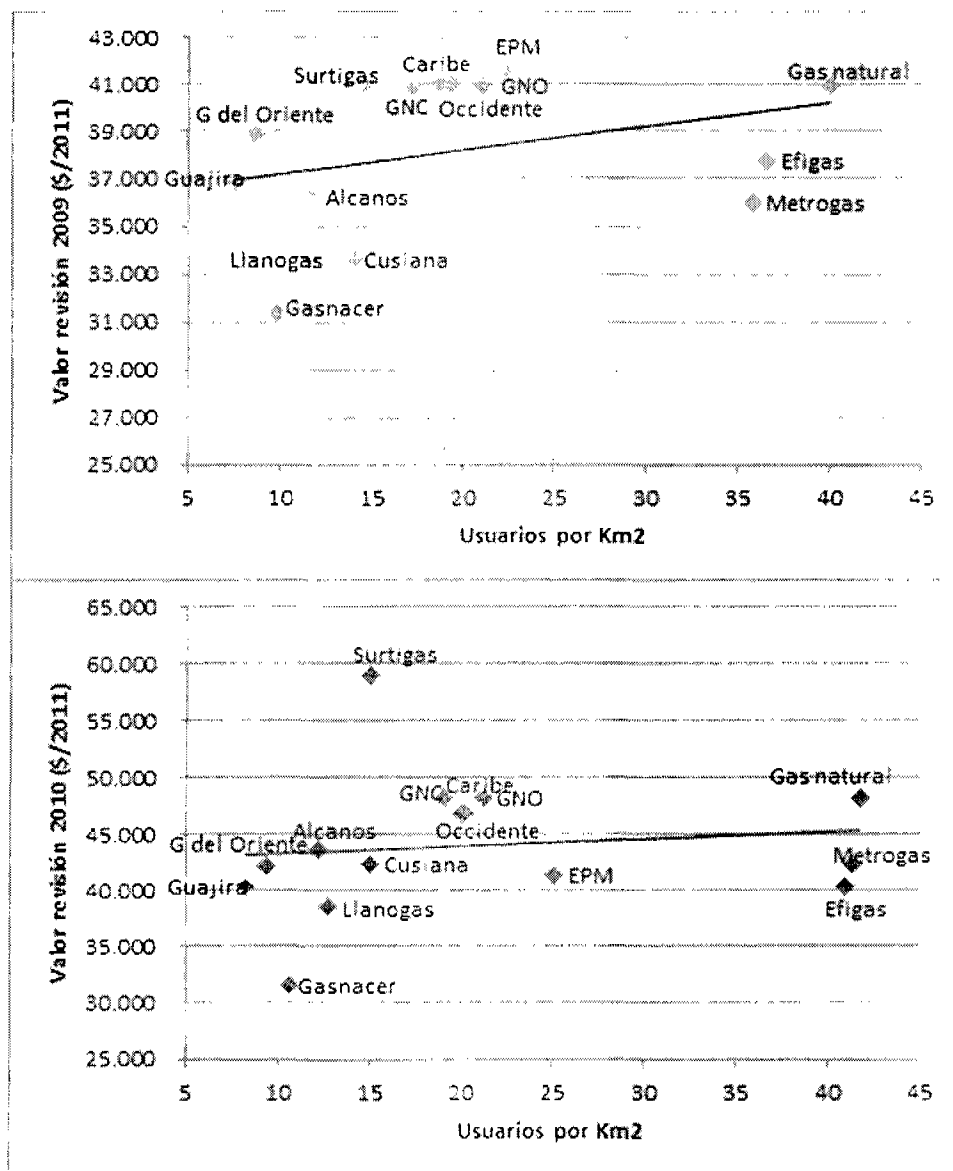
*xi
fco*

RESPUESTA

En relación con el valor de la revisión periódica, las empresas argumentan que el cobro se establece considerando los aspectos específicos de los mercados relevantes. Teniendo en cuenta esta justificación, se realizó un ejercicio de dispersión y densidad, con el fin de evaluar cómo se comporta el valor transferido al usuario, conforme a las características de mercado que atiende cada empresa; en este caso utilizamos como referencia el número de usuarios, el área (Km^2) y los kilómetros de red de cada empresa.

A continuación se presentan dos gráficos que relacionan el valor de la revisión periódica con el número de usuarios por kilómetro cuadrado para los años 2009 y 2010.

Gráfico 1. Relación entre el valor de la revisión y usuarios por km^2

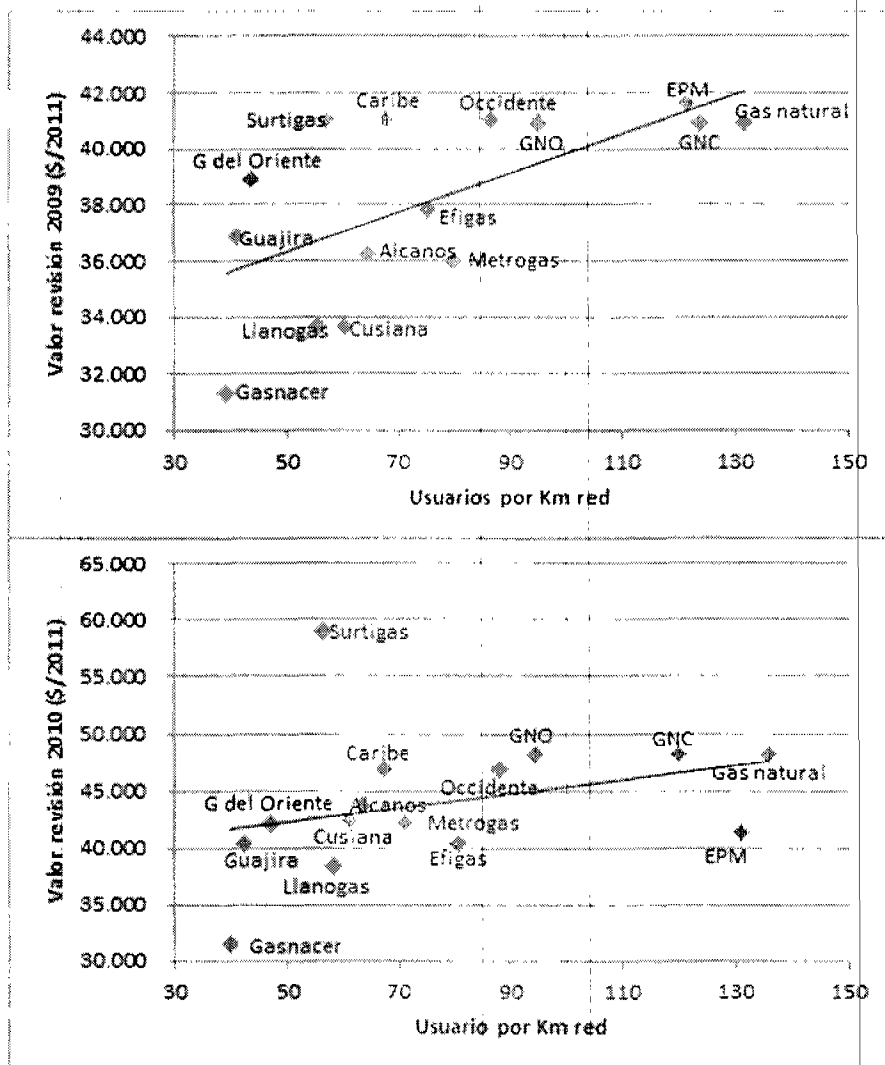


Handwritten signature/initials

En las gráficas se puede observar para el año 2009 una tendencia positiva en la relación entre el valor de la revisión y el número de usuarios por kilómetro cuadrado, esta tendencia varía para el año 2010 donde la relación tiende a ser constante entre las variables analizadas. De igual manera, se puede apreciar que el cambio en la tendencia para el año 2010 evidencia que existen varias empresas en las que el valor de la revisión es muy parecido a pesar de presentar una gran diferencia en la variable usuario por kilómetros de red, también se presenta el caso donde los usuarios por kilómetro cuadrado es parecido y el valor de la revisión periódica difiere considerablemente⁵.

En la gráfica 2 que se presenta a continuación, se presenta la relación entre el número de usuarios por kilómetro de red y el valor de la revisión para los años 2009 y 2010.

Gráfico 2. Relación entre el valor de la revisión y usuarios por kilómetros de red



Al igual que en la gráfica anterior, se puede apreciar que empresas con diferentes tipos de mercado presentan valores de revisión similares o iguales. De acuerdo con la información, se observa que las empresas fijan los valores a cobrar por la revisión de las instalaciones de acuerdo con el grupo empresarial al que pertenece la empresa, para el año 2010 las

⁵ Gases de Cusiana y Surtigas tiene el mismo número de usuarios por kilómetro cuadrado sin embargo la diferencia entre el valor de la revisión es aproximadamente de 16.500 pesos. Igualmente, se presenta para Efigas, Metrogas y Gas Natural.

empresas del grupo Gas Natural Fenosa (Gas Natural, Gas Natural del Oriente y Gas Natural Cundiboyacense) cobraron el mismo valor en los diferentes municipios de atención, al igual que Gases del Caribe y Gases de Occidente, este comportamiento también se presenta en los valores de la revisión para el año 2011. Por lo tanto, no necesariamente los valores que están cobrando las empresas distribuidoras reflejan las condiciones de cada mercado en particular. De igual manera, dentro de la estructura de costos para la actividad de revisión periódica reportada por las empresas distribuidoras⁶ se evidencia que el concepto que más influye sobre el costo total de la instalación es la mano de obra, este concepto no influye de manera significativa entre los mercados densos y los mercados dispersos.

Tabla 1. Estructura de costos actividad de revisión de instalaciones internas

PARTICIPACIÓN SOBRE EL COSTO TOTAL DE LA REVISIÓN (1 VISITA)					
EMPRESA	MATERIALES	MANO DE OBRA	HERRAMIENTA/EQUIPOS	TRANSPORTE Y OTROS	AIU
CUSIANA	1%	79%	3%	4%	13%
GASNACER	23%	56%	1%	3%	17%
OCCIDENTE	12%	48%	14%	0%	17%
GASES DEL ORIENTE	28%	42%	13%	7%	9%
LLANOGAS	13%	39%	10%	23%	15%
MADIGAS	5%	9%	12%	53%	20%
METROGAS	33%	47%	7%	4%	8%
NORGAS	28%	52%	8%	4%	7%
SURTIGAS	17%	46%	4%	19%	15%
PROMEDIO	18%	47%	8%	15%	13%

PARTICIPACIÓN SOBRE EL COSTO TOTAL DE LA REVISIÓN (INCLUYE 2 O MÁS VISITAS)					
EMPRESA	MATERIALES	MANO DE OBRA	HERRAMIENTA/EQUIPOS	TRANSPORTE Y OTROS	AIU
ALCANOS DE COLOMBIA	7%	44%	7%	9%	33%
EPM	5%	57%	16%	10%	12%
GN CUNDIBOYACENSE	3%	81%	8%	0%	8%
GN CENTRO	12%	50%	7%	9%	23%
GASORIENTE	3%	79%	9%	0%	8%
GAS NATURAL	3%	79%	9%	0%	8%
BARRANCABERMEJA	3%	79%	9%	0%	8%
GUAJIRA	6%	57%	9%	12%	17%
OCCIDENTE	7%	30%	9%	32%	16%
CARIBE	0%	60%	6%	8%	27%
PROMEDIO	6%	62%	9%	13%	16%

Fuente: Empresas distribuidoras de gas combustible. Elaboración CREG.

Con el esquema propuesto, los costos de la revisión se establecerán conforme a las características de la instalación y la ubicación de las viviendas. Los usuarios que estén ubicados en zonas alejadas de los centros urbanos tendrán que pagar un valor más alto por el valor de la revisión pues el costo de atender este tipo de usuarios será mayor debido al transporte a estas zonas. Como se mencionó anteriormente, el servicio de gas natural no es lo suficientemente rural para que existan diferencias significativas en los costos de la revisión. Si bien es cierto que unos usuarios posiblemente tendrán que pagar un valor mayor por la revisión, los usuarios que se ubiquen en zonas pobladas que en el caso del servicio de gas natural son mayoría, podrán recibir beneficios al tener que pagar un valor menor por la revisión.

La eficiencia en los costos que manifiestan las empresas por las economías de escala o el factor de escala en los procesos de revisión de los distribuidores, principalmente por los desplazamientos y la programación de las revisiones por zonas, no implican necesariamente un aumento en el bienestar, pues si bien es cierto que las empresas presentan ahorros en los costos por concepto de transporte y tiempo ya que pueden

⁶ Información reportada por medio de las circulares CREG 078 y 086 de 2008

XL
W

realizar un mayor número de revisiones, muchos usuarios terminan pagando mayores costos por las revisiones debido a que deben someterse a varias revisiones en períodos inferiores a cinco años, al final del proceso no es clara la ganancia conjunta en eficiencia que pueda contribuir a un mayor bienestar de los usuarios. De igual manera, no hay evidencia de las ganancias generadas por el factor de escala hayan sido trasladadas a los usuarios, pues en los últimos años las tarifas por la revisión han crecido considerablemente.

De igual manera, tampoco son claros los beneficios por economías de escala que puede presentar la actividad, pues estos beneficios se presentan principalmente en las actividades intensivas en activos fijos, donde se deben cubrir costos fijos independientemente del número de unidades que se produzcan, cuando un producto aumenta los costos fijos, estos se distribuyen entre un mayor número de unidades, ocasionando una disminución del costo medio del producto. Como se observó en la Tabla 1, el costo de capital no es lo suficientemente representativo en la estructura de costos de la actividad. Este tipo de costos se presentan en las actividades que tienen características de monopolio natural y la estructura de costos de la actividad de revisión periódica de las instalaciones internas no contiene este tipo de características.

Por el lado de las economías de alcance, las ganancias presentadas no se van a perder, pues como se ha mencionado a lo largo del documento y en la propuesta de la Resolución 054 de 2011, el distribuidor tendrá la responsabilidad de: notificar al usuario, mantener la base de datos de antigüedad de las instalaciones y las certificaciones de conformidad, mantener base de datos de los organismos de inspección, realizar la publicidad de la importancia de las revisiones, enviar al usuario con la factura del servicio el requerimiento de la revisión y establecer los mecanismos para recibir los certificados de conformidad. Las actividades mencionadas las realizará el distribuidor considerando que las empresas distribuidoras tienen la infraestructura y la base de datos con información de los usuarios y éstas serán remuneradas por tales actividades. Por lo tanto, el nuevo esquema busca aprovechar las eficiencias que se puedan generar en el desarrollo de la actividad sin perjudicar a los usuarios.

2.7. QUEJAS Y RECLAMOS

VOCALES REGION CENTRO E-2011-004484

- *“Que la CREG, implemente políticas para evitar abuso de los operarios, empresas y organismos de inspección, que adelantan las RTR, de gas natural domiciliario; generando respeto a los derechos del consumidor y generen confianza entre este y los prestadores del servicio.*
- *Que el regulador instala una oficina de reacción inmediata, para reportar abusos y fallas en las operaciones de la revisión técnica reglamentaria.*
- *Que las citas para adelantar la RTR, sean acordadas el día y hora que convengan al ciudadano y el organismo de inspección”.*

RESPUESTA

*75
KW*

De acuerdo con las funciones dadas a la Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante la Ley 142 y 143 de 1994, no se encuentran la de regular los organismos de inspección de las instalaciones internas de gas.

La instalación de puntos de atención de quejas y reclamos por parte de los organismos de inspección sería un requisito del reglamento técnico y de las condiciones para certificar dichos organismos. Estos aspectos no son de competencia de la CREG. Sin embargo, como se mencionó, mediante comunicación CREG-S-2012-000190, CREG-S-2012-000191 y CREG-S-2012-000192 se hizo conocer la sugerencia a las entidades competentes.

Dado que se abrirá la actividad de revisiones para que empresas diferentes al distribuidor puedan realizarla, será el usuario el que debe acordar la cita con el organismo de inspección que vaya a contratar para realizar la revisión y del comportamiento de los OIA's (cumplimiento de fechas y horarios), dependerá en gran medida que los usuarios los escojan para la realización de dicha actividad. En los comentarios que la CREG hizo al proyecto de Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía se sugirió exigir a los OIA's el ofrecimiento de horarios de atención, como lo hacen empresas de otros sectores (p. ej a.m., p.m.).

NATURGAS –E-2011-004588

- "III. Asuntos técnicos - Situación actual de PQRS y propuesta

Naturgas realizó un ejercicio para identificar el número de reclamos presentados en el último trimestre del 2009 y primer trimestre del 2010. En el período en cuestión se realizaron 417.040 revisiones efectivas, es decir las revisiones reales debido a que algunas revisiones programadas no se pueden ejecutar por razones ajenas a las distribuidoras. De este número se registraron 13.799 reclamos asociados a la actividad de revisiones periódicas que representan 3,3%, entre estos se encuentran inconformismo por la suspensión, por la necesidad de reparación, o desacuerdo con los defectos encontrados, aspectos que a toda luz no son discrecionales para las compañías. No obstante que el número de quejas comparado con el número de revisiones efectivas es muy bajo, proponemos la creación de unos indicadores asociados a los tipos de reclamos de tal forma que se pueda llevar un seguimiento de los mismos y con gestión buscar reducirlos.

Las compañías de distribución han implementado campañas educativas para sensibilizar a los usuarios sobre la necesidad de realizar las revisiones periódicas y cumplir la normatividad técnica vigente. Actualmente las distribuidoras se encuentran evaluando el impacto en costos que conllevaría implementar visitas en jornadas del día o rangos horarios, de conformidad con las necesidades del usuario. Sin embargo, se prevé que este tipo de atención conllevaría a un mayor uso de técnicos y de recursos como vehículos, celulares, entre otros, lo cual, si se pone en marcha es necesario costear y verificar si es procedente incluirlo en la remuneración del servicio, pues es claro que una mayor exactitud en el agendamiento supone un mayor costo y no todos los usuarios son susceptibles de pagar el costo adicional.

GAS NATURAL –E-2011-004606

La propuesta normativa no desarrolla lo relacionado a la atención de reclamo de los usuarios. Este tema tiene claramente incidencia en términos de servicio, calidad e imagen del distribuidor. Debe evaluarse la posibilidad de excluir las quejas y recursos que genere el nuevo modelo, toda vez que la causa que originara los reclamos no dependerá de la operación del distribuidor, sino de los OIA.

SURTIGAS – E-2011-004624

Pero tampoco puede ser sustento para el regulador para el cambio de esquema, las quejas presentadas por los usuarios del servicio, cuando realmente estas no son representativas en la muestra realizada por el consultor.

RESPUESTA

Es complejo estimar un número total de quejas recibidas por la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas, esto si se tiene en cuenta que las mediciones que hacen las empresas no se encuentran estandarizadas y pueden incluir sólo una parte de las quejas que se originan a partir de la revisión periódicas.

De todas formas, aunque a los agentes les parezca que el número de quejas no es representativo en relación con el número de revisiones periódicas realizadas al año, sí se evidencia que existe una inconformidad reiterada por parte de los usuarios de todo el país con respecto a esta actividad.

Por lo menos en la Comisión el porcentaje de quejas de las revisiones periódicas en relación con el total de quejas recibidas en la CREG fue del 45% en el año 2010 y 53% en el año 2011. A esto se suma que las quejas de las revisiones siempre sale a relucir en los eventos que programa la Comisión tales como talleres, audiencias y otros, lo que muestra el inconformismo de los usuarios con el distribuidor por los posibles abusos presentados. Esto indica la necesidad de hacer una modificación de fondo en relación con esta actividad, lo cual no implica ablandar los requisitos de seguridad exigidos.

En relación con la propuesta de creación de unos indicadores asociados a los tipos de reclamos de tal forma que se pueda llevar un seguimiento de los mismos y con gestión buscar reducirlos. Se ha evidenciado que estas quejas en vez de reducirse se han aumentado con el transcurrir de los años. Adicionalmente, no es la primera vez que la Comisión ha manifestado la intención de darle una solución a la problemática; estos análisis se han venido adelantado desde el 2005 y no se ha visto que las empresas hayan mejorado su percepción en el usuario. Es de anotar que la correcta implementación de indicadores requeriría mediciones previas para poder definir los valores de referencia y las metas, lo cual puede llevar bastante tiempo debido a que no se cuenta con estos datos.

En cuanto a los reclamos que generen las actividades desarrolladas por las OIA's conforme a la normativa vigente se establece que éstas son atendidas por la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, es claro que pueden presentarse quejas ante los distribuidores. En todo caso, este aspecto sería del resorte del reglamento técnico, quedando incólume la atención de PQR por parte de las distribuidoras en lo que tiene que ver con la prestación del servicio, o por ejemplo derivadas de la suspensión del servicio en aquellos casos en los que el usuario incumpla con sus obligaciones (v.gr la no

realización de la revisión periódica, no informar las modificaciones al distribuidor, o en general, de las suspensiones originadas en razón de la seguridad en la prestación del servicio).

GASES DEL CARIBE – E-2011-004636

- *Adicionalmente, la Resolución 054 tampoco obliga a los oferentes de este servicio a disponer de los canales de atención que este tipo de actividades requieren para atender las quejas y reclamos del usuario contra los organismos de inspección, así como carecen de una vía gubernativa ante un superior funcional que permita apelar sus decisiones en caso que el usuario se sienta abusado en sus derechos, tal y como ocurre con las distribuidoras ante la SSPD.*
- *Tampoco los obligan a disponer de centros telefónicos para atención de llamadas en caso que el usuario requiera, por motivos de seguridad, corroborar la identificación del trabajador que se presenta a revisar su instalación, aspecto particularmente relevante ante la gran inseguridad que se vive hoy día, y el cual ha sido objeto de requerimientos por parte de la SSPD sobre las acciones que a este respecto han adelantado las distribuidoras.*

EFIGAS S.A. E.S.P -E-2011-004622

- *Adicionalmente, la Resolución 054 tampoco obliga a los oferentes de este servicio a disponer de los canales de atención que este tipo de actividades requieren para atender las quejas y reclamos del usuario contra los organismos de inspección, así como carecen de una vía gubernativa ante un superior funcional que permita apelar sus decisiones en caso que el usuario se sienta abusado en sus derechos, tal y como ocurre con las distribuidoras ante la SSPD.*
- *Tampoco los obligan a disponer de centros telefónicos para atención de llamadas en caso que el usuario requiera, por motivos de seguridad, corroborar la identificación del trabajador que se presenta a revisar su instalación, aspecto particularmente relevante ante la gran inseguridad que se vive hoy día, y el cual ha sido objeto de requerimientos por parte de la SSPD sobre las acciones que a este respecto han adelantado las distribuidoras.*

RESPUESTA

Es de indicar que los anteriores comentarios que versan sobre el establecimiento de requisitos que deben cumplir los organismos de inspección, no son de competencia de la CREG, ya que versan sobre las exigencias y los requisitos para que un organismo se acredite, y éstas son del resorte del reglamento técnico. Se reitera que la CREG ha hecho la sugerencia a las entidades competentes para que se exija a estos organismos la atención de quejas y reclamos de sus usuarios y el disponer de centros telefónicos para la atención de llamadas.

De otro lado, conforme a las normas generales, son claras las competencias que le han sido atribuidas a la Superintendencia de Industria y Comercio en los aspectos relacionados con la protección al consumidor, según las cuales esta entidad es la llamada

del
140

a avocar el conocimiento de abusos de los OIA's que sean puestos en su conocimiento, y ejercer las tareas de vigilancia y control, conforme a las normas correspondientes..

2.8. DIVULGACIÓN NUEVO ESQUEMA

VOCAL REGION CENTRO E-2011-004484

- *Que la CREG, garantice a la comunidad de usuarios, el derecho a conocer amplia y suficientemente las calidades, representantes legales y numero de organismos de inspección acreditados, esto deberá ir acompañado de la más amplia difusión de deberes y derechos de los usuarios frente a esas compañías; caso contrario nos privarían como hasta ahora lo hacen las empresas distribuidoras, del derecho que tiene el usuario de la libre elección del proveedor de los bienes y servicios necesarios de calidad y que generen toda la confiabilidad y seguridades que requieren nuestras familias, bienes y viviendas.*

SIC – E-2011-005605

- *Adelantar una campaña de divulgación de la importancia que tiene la revisión de la instalación por parte de un organismo acreditado y los medios para reportar al distribuidor los reportados.*

RESPUESTA

En el Documento CREG 046 de 2011 se señaló que, uno de los objetivos específicos del nuevo esquema es concientizar a los usuarios sobre la importancia y responsabilidad de realizar la revisión periódica de sus instalaciones internas y mantener su instalación de acuerdo con la normativa técnica exigida, aun en el caso de modificaciones efectuadas a las instalaciones; en el nuevo esquema a cada uno de los agentes involucrados se le asignarán responsabilidades encaminadas a concientizar y capacitar a los usuarios en relación con este tema. En este mismo sentido, la CREG y las empresas –a quienes se remunerará este aspecto- tienen la responsabilidad de realizar campañas de socialización y capacitación al usuario. De igual manera, se establecerán los mecanismos necesarios para que los usuarios se informen sobre los Organismos de Inspección Acreditados, conozcan acerca de las características técnicas que deben cumplir las instalaciones y sepan a dónde deben dirigirse en caso de presentarse quejas e inconvenientes en la aplicación del nuevo esquema.

JUAN MENDEZ TORRES Y 500 USUARIOS – E-2011-004501

- *Los abajo firmantes no estamos de acuerdo con el medio de difusión utilizado por ustedes para socializar una información tan importante, como es la legalización de un paquete de cobros, en contra de los usuarios, y a favor de un monopolio como es el gas natural. Olvidando que prima el interés general, sobre el interés particular....*
- *Pretensiones*

1. Dicha resolución debe ser comunicada por medios masivos de comunicación. Solicitando sugerencias.

RESPUESTA

La Resolución CREG 054 de 2011 se sometió a consulta de los usuarios, empresas, autoridades y demás interesados el día 27 de abril de 2011, y publicó una nota informativa sobre el esquema propuesto el día 28 de abril en la página web de la CREG (www.creg.gov.co). Como se mencionó, este procedimiento hace parte de aquellos contemplados en el Decreto 2696 de 2004 "Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación". Por tanto, una vez se evalúen los comentarios y se adopten las medidas definitivas, se ejecutarán las actividades que se estimen necesarias para la adecuada difusión de éstas.

2.9. COMPETENCIA

REINALDO PALOMINO CARRILLO – E-2011-004445

- *La competencia siempre es buena, pero en este proceso que es masivo y obligatorio se puede presentar una competencia desleal al observar que ningún organismo tiene zona, clientes, ciudad o departamento que lo limite, además del costo que es a voluntad propia.*
- *No veo el monopolio del que hablan si todas las distribuidoras hacen licitaciones abiertas es lógico y razonable que todas no puedan ganar y a quien le molesta trabajar con los mejores.*

MARIBEL HERNANDEZ QUINTERO E-2011-004610

- *Esta modificación permite que como usuarios podamos contar con la posibilidad de elegir entre varios Organismos Acreditados para que se efectúen las revisiones periódicas a las instalaciones de gas, con lo que indudablemente se dará lugar a la sana competencia entre los varios Organismos participantes en el mercado y se constituye en un beneficio económico para todos los usuarios.*

FELIPE GUTIERREZ- E-2011-004525

- *Existen varias empresas que son certificadas para dar la conformidad de la instalación interna que funciona con gas natural viendo que cuando comience la competencia estas empresas con el hecho de atrapar clientes podrían incurrir en faltas técnicas y como el cliente es el que escoge le podrían dar certificados de conformidad sin que la red cumpla con todos los requerimientos técnicos que exige la resolución 1509.*

MARIBEL HERNÁNDEZ QUINTERO E-2011-004610

- *Esta modificación permite que como usuarios podamos contar con la posibilidad de elegir entre varios Organismos de Inspección Acreditados para que se efectúen las revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas, con lo que*

indudablemente se dará lugar a la sana competencia entre los varios Organismos participantes en el mercado y se constituye en un beneficio económico para todos los usuarios.

NATURGAS- E-2011-004588

- *Asuntos de competencia. Para Naturgas el tema de competencia que contiene la propuesta regulatoria amerita un estudio detenido y detallado. Insistimos en que las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 054 de 2011 son nuevas y no consultan la línea de discusión que el gremio venía intercambiando con la CREG.*

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- *"...No son claros aquí los beneficios de la competencia dado que para desarrollar una actividad que hoy se está ejecutando con rigurosidad técnica y a un determinado costo por parte de las distribuidoras, se pretende incorporar un nuevo agente dentro del proceso, lo cual tiene como efecto lógico unos mayores costos para el usuario. No se puede olvidar que en su gran mayoría los usuarios del gas natural por red pertenecen a los estratos uno, dos y tres, los cuales por sus condiciones económicas los que mayores limitaciones tienen en su capacidad real de pago.*

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

- *"La CREG ha recibido comentarios de usuarios y organismos de inspección relacionados con posibles abusos de posición dominante de los distribuidores en la realización de la actividad de revisiones periódicas a las instalaciones internas"*

Nuevamente más que una motivación, encontramos que la CREG propone un cambio regulatorio significativo a partir de "posibles" abusos de posición dominante "comentados" por usuarios y organismos de inspección. Sin embargo, sobre dicho asunto existen los conductos de ley formales para investigar y sancionar este tipo de conductas, bien sea por la SSPD o por la SIC.

El régimen actual ya establece los derechos, obligaciones, limitaciones y acceso a los mercados que tienen tanto las distribuidoras, usuarios, como los organismos de inspección. El estado cuenta con las herramientas necesarias para corregir cualquier trasgresión que sobre esta materia pueda llegar a suceder en contra del usuario u organismos de inspección por parte de la distribuidora. No vemos como el trasladar la responsabilidad de la revisión a manos del cliente final sea una de ellas, así como tampoco aclara el documento si la motivación se fundamenta en percepciones del regulador o a un historial estadístico de sanciones administrativas en firme contra las distribuidoras por la comisión de este tipo de conductas anticompetitivas.

EFIGAS S.A. E.S.P -E-2011-004622

- "(...) Ahora bien, pretende mostrar la CREG en el proyecto de resolución sin ningún tipo de dato estadístico, que las quejas presentadas por los usuarios como consecuencia de la frecuencia en este tipo de revisiones resultan bastante representativas como para motivar la modificación propuesta. Esta aseveración no es posible compartir con la Comisión, si se tiene en cuenta que en los indicadores de PQR's de la compañía este motivo de queja no alcanza a llevar ni siquiera al 3% de la totalidad de quejas presentadas en las empresas y mucho menos representativo resulta, las remisiones que la Comisión por esas causales ha dirigido a la compañía, situación que me atrevería a asegurar es de orden similar en las demás distribuidoras del país.

Sea esta la oportunidad entonces, para que si la intención de la Comisión es evitar una eventual práctica abusiva por parte de las distribuidoras (la cual en la actualidad no se presenta) en la frecuencia y periodicidad de realización de las revisiones periódicas, sería más conveniente plantear una modificación a la regulación actual en donde se establezca no solamente un término máximo sino también un término mínimo, sin acudir a una medida tan extrema y riesgosa como para dejar esta facultad en cabeza del usuario.

AUTOGASES - E-2011-005396

- Desde la resolución CREG 067 DE 1995, pasando por las resoluciones 1471 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio y las 936 de 2008 y 1509 de 2009 del Ministerio de industria y Comercio, se estableció en el país los requisitos de calidad e idoneidad y el proceso de certificación de conformidad de gasodomésticos, primeramente en cabeza de los distribuidores de gas domiciliario y luego por organismos de certificación acreditados, permitiendo que las empresas distribuidoras de gas, puedan constituir organismos de inspección para este fin.

Igualmente la resolución CREG 067 de 1995, señaló que el distribuidor de gas es quien está obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años o a solicitud del usuario.

Dos aspectos relevantes se desprenden de estas normativas. PRIMERO: Que la certificación de gasodomésticos se debe realizar a través de organismos de inspección acreditados, permitiendo que el inspeccionado pueda ser al mismo tiempo su auditor. Y SEGUNDO: Que solo el distribuidor, que es justamente quien instala el gasodomésticos, determine quien realiza la inspección. Despojando al usuario del derecho a escoger el organismo de inspección.

Las disposiciones anteriores, consagran la más aberrante violación a la protección de la competencia y conculcan los derechos colectivos y de los usuarios, como también restringen la actividad económica, la iniciativa privada y la libre empresa y constituyen por fuera de la ley el sostenimiento de monopolios en el sector gas.

En la actualidad represento a la sociedad AUTOGASES DE COLOMBIA SA., organización privada, constituida hace 11 años, debidamente acreditada como organismo de inspección en gasodomésticos por la ONAC, desde noviembre de 2010.

del
mu

Durante los últimos seis meses hemos ofrecido nuestros servicios a los distribuidores de gas, para realizar las inspecciones periódicas a los gasodomésticos en distintas ciudades del País. Sin resultado positivo alguno. Ni siquiera contestan las solicitudes. En Colombia solo existe un número reducido de distribuidores de gas, la gran mayoría cuenta con sus propios organismos de inspección acreditados operando de hecho como grupo empresarial y quienes no lo tienen contratan organismos de inspección, sin ningún proceso de selección pública y objetiva. Esta designación se realiza a "dedo".

Tenemos, que las empresas como el caso de la que represento, si no cuentan con "padrinos" en las empresas distribuidoras de gas, estarían condenadas a privarse de ejercer una actividad legítima en Colombia. Toda vez que la resolución CREG, limitó la opción de ofertar al legítimo destinatario que son los usuarios y de paso a éstos le impone de hecho su propio inspector que es paradójicamente quien le instaló el artefacto doméstico.

Es importante recordar que en los años 90, cuando se inicia el proceso de masificación de gas natural domiciliario, el Gobierno para efectos de garantizar las inversiones optó por contratos de concesión especial exclusiva, entregando áreas, con vigencias de explotación exclusiva de 20 e incluso 50 años al sector privado que se constituyera en empresas prestadoras del servicio público domiciliario de distribución de gas natural por red física o tubería.

En la práctica cada distribuidor de gas cuenta con un área exclusiva, de suerte que en esa área es el único que puede contratar la inspección periódica del gasodomésticos. No existe otro distribuidor. Con lo que la resolución CREG en comento terminó entregando la misma área con exclusividad en este evento para la inspección de los artefactos.

No cabe la menor duda, que la actividad de inspección de gasodomésticos, tal como está funcionando, y bajo el amparo presunto de la Ley, con desconocimiento, por supuesto de normas de mayor entidad, conlleva una práctica comercial restrictiva y un abuso de posición de dominio, que debe ser enmendado para restablecer los derechos de usuarios, la libertad económica, la libre empresa e incentivar la competencia.

JAIME VEGA MORA -SIGMA -E-2011-005437

- *continuamos atentos a la expedición definitiva de la nueva regulación, que indudablemente es acorde a la normatividad, los derechos de los usuarios y la libre competencia. respecto a los pronunciamientos de Naturgas en cabeza de su presidente Eduardo Pizano, en el sentido de que "rechazan la nueva propuesta, porque pone en peligro la seguridad de la comunidad: diario del Otún - 26 mayo 2011", "la nueva regulación fue calificada como irresponsable... dijo que no se puede entregar esta responsabilidad a terceros: el espectador - 25 mayo 2011", quiero hacer las siguientes aclaraciones:*

a.-- la revisión periódica siempre ha sido hecha por terceros..... no cabe aquí que se pretenda hacer creer que con esta nueva regulación hasta ahora esto se hará..... las distribuidoras lo único que hacen es llevar un sistema de contratación de los organismos acreditados que unilateralmente y a su

*xl
kew*

conveniencia escogen, promoviendo prácticas restrictivas de la competencia (como en nuestro caso, Sigma Ltda, que no es tenida en cuenta)... las certificaciones de dichos organismos (independientes y acreditados), para las distribuidoras son totalmente válidos y se hacen con la logística e infraestructura interna de cada organismo. Aquí pregunto: porqué las posibles certificaciones que hiciéramos, por no tener contratación, porqué no son válidas?

1) Por ejemplo en Bogotá, situación que muy bien conozco, la revisión periódica entre 1.997 y 2.002 fue hecha por la interventoría de Gas Natural SA ESP y contratada por ella, Interconsa SA (luego ECA SA). por lo tanto, un tercero la hacía.

2) a partir de la expedición de la resolución sic 14471/2002 y por su numeral 1.2.6.4.3, se ordenó que desde su expedición, dichas revisiones periódicas fueran hechas por organismos de inspección acreditados, lo que así y a la fecha, se ha hecho. Algunas distribuidoras y por intermedio de una unidad técnica con funciones de organismo acreditado, han hecho igualmente revisiones periódicas. Por lo tanto y nuevamente, un tercero la hacía.

b.-- todos los organismos acreditados son idóneos, lo que consideró un análisis y proceso con la SIC. Entonces, cual diferencia habría entre Sigma Ltda (no contratado, pero acreditado) y los organismos contratados? la idoneidad o nuestra idoneidad estaría dada y garantizada por un contrato con una distribuidora? esto es ilógico.

por lo tanto, la posición de Naturgas no va al fondo de la situación, que no es más que garantizar ingresos económicos alternos a los objetos sociales reales de las distribuidoras: distribuir gas natural. con la nueva regulación, las revisiones periódicas seguirán siendo hechas por terceros (como siempre ha sido) y la seguridad no se verá afectada, pues igualmente y como se hace actualmente, los organismos acreditados tendrán que informar las certificaciones o los rechazos encontrados, para que se tomen las acciones pertinentes.

JOSE LIZANDRO BUSTOS –E-2011-004115

- Como usuario de gas natural veo muy buena la resolución 054 de abril 7 de 2011 de que cualquier firma autorizada pueda hacer revisiones domiciliarias de gas natural, pues así uno como usuario puede escoger quien haga esa revisión.

LYZANA BERRIO NARANJO –E- 2011-004211

- Como usuaria de gas natural pienso que estoy en mi derecho y obligación de realizar las pertinentes revisiones periódicas con la empresa que escoja debidamente autorizada ya que soy yo quien de la misma manera pago por este servicio público, por el cual considero hemos venido recibiendo varios abusos que como usuarios tienen muchas implicaciones importantes y que a partir de la adopción de este proyecto terminarían, ya que estas intermediaciones para realizar estas revisiones no han sido justas.

JULIO HERNANDO POSSO – RADICADO CREG E-2011-004374

- *Respecto al hecho de poder escoger cada usuario la empresa que le practique la revisión periódica del gas, tanto en sus instalaciones como en nuestros gasodomésticos, obviamente estas empresas autorizadas por uds. y reguladas en sus precios, y así evitar el someternos a las decisiones arbitrarias y precios de una sola empresa.*

USUARIOS DEL SERVICIO DE GAS NATURAL – 40 FIRMANTES –E-2011-004289

- *Es claro que aquí concluir que son más los beneficios aquí derivados de la adopción de este proyecto, que en caso contrario de continuar bajo las mismas condiciones, que actualmente nos afecta negativamente, pues sin ir muy lejos lo totalmente claro aquí es que se está eliminando la intermediación y por ende los altísimos costos que NUNCA debimos haber pagado los usuarios del servicio. Ahora, de ser aprobada esta resolución pagaríamos un precio justo y tendríamos la oportunidad de escoger y agendar la visita con la empresa de nuestra preferencia (derecho legal del usuario para escoger la empresa) para hacer estas revisiones que nos obliga la ley.*

LUZ MARINA MUÑOZ DÍAZ –E-2011-005115

- *Como conocedora del tema y usuaria de los servicios de gas natural, quedo complacida con la viabilidad de esta resolución pues permite el mercado y facilita el crecimiento empresarial y facilita a nosotros los usuarios un costo menor por el servicio de revisión periódica en nuestros usuarios.*

RESPUESTA

Uno de los beneficios que es importante resaltar y que han manifestado los usuarios es que éstos pueden escoger el organismo de inspección de su preferencia para realizar la revisión de las instalaciones, aspecto que en el esquema actual no es posible y el hecho de que la empresa disponga el organismo que le va a realizar la revisión causa malestar entre los usuarios del servicio.

No es eficiente mantener un monopolio cuando existen varios oferentes de un servicio, lo que se busca con el nuevo esquema es aprovechar esta condición para que los usuarios se beneficien de las ventajas de tener un mercado en competencia. Uno de los mecanismos empleados por los oferentes para ganar mercado entre los consumidores es la reducción de precios, ya que éstos elegirán al que le ofrezca el menor precio y mejor servicio. De igual manera, la competencia permitirá que exista más variedad en los productos ofrecidos para los consumidores, lo que implicaría que el usuario que solo posee un gasodoméstico podría pagar un precio menor al que tiene dos o más en su hogar y así con los diferentes usos de la instalación.

Otro de los beneficios es la mejora en la calidad del servicio, las empresas con el fin de capturar y retener usuarios se enfocan en actividades que le permitan brindar un mejor servicio, un ejemplo para este caso es tener una mayor flexibilidad en los horarios de programación de la revisión o servicios adicionales que pueda prestar el OIA.

La competencia también facilita la existencia de mayor información en el mercado, permitiendo que los usuarios tomen decisiones con la mayor información posible sintiéndose más cómodos y confiados del servicio que contratan, esto ayuda en gran manera a que el usuario sea consciente de lo que contrata y se preocupe por el buen funcionamiento de la instalación interna. Esto aparte del beneficio económico que pueda generar al usuario es una ganancia social, pues se busca que los usuarios adquieran más responsabilidad y conocimiento sobre el servicio de gas que les llega a sus hogares.

Respecto a la competencia desleal que se pueda presentar y las fallas técnicas en que puedan incurrir las empresas con el fin de atrapar clientes, las autoridades de control y vigilancia serán las encargadas de evaluar y sancionar a las empresas por las faltas cometidas.

Finalmente, con la liberación del mercado no se está introduciendo otro agente en la cadena, por el contrario se busca eliminar la intermediación de la empresa distribuidora en el proceso de realización de la revisión periódica. El hecho de que el distribuidor contrate al OIA para que sea este quien realice la revisión lleva a mayores costos de transacción que actualmente están siendo transferidos a los usuarios en las tarifas de la revisión periódica.

2.10. RESOLUCION CREG 100 DE 2003

NATURGAS-E-2011-004588

- **III. Asuntos técnicos – Situación actual del PQRS y propuesta**

Actualmente las compañías de distribución realizan actividades y revisiones complementarias en la visita de revisiones periódicas que están contempladas en la regulación para realizarse en periodos no mayores a cinco años. Entre ellas se destaca la lectura del índice de odorización y de presión de línea individual, servicios dispuestos en la Resolución 100 de 2003, dicha resolución precisa que el Distribuidor debe realizar estas vistas de tal forma que coincidan con la revisión quinquenal. Por otro lado las distribuidoras están obligadas a realizar la revisión del centro de medición dispuesta por el Código de Distribución cada 5 años, de tal forma que esta obligación se incluye en la misma visita. Luego, si se elimina el programa en cabeza de la distribución, las actividades antes descritas continúan vigentes y deben ser sufragas por el usuario. Así las cosas, el usuario terminaría pagando dos o más visitas a diferentes agentes económicos, cuando en la práctica se pueden realizar en una.

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- *La propuesta de resolución no es coherente con otras responsabilidades asignadas a las empresas distribuidoras y que se deben ejecutar al momento de realizar la revisión periódica de las instalaciones internas. En efecto la resolución 100 de 2003, establece que “La medición de presión y odorización debe coincidir con la revisión quinquenal de que trata el numeral 5.23 de la Resolución CREG-067 de 1995, o aquellas que la modifiquen. Para la medición de presión y odorización se deben cumplir los procedimientos establecidos en esta resolución”.*

En tal sentido sería necesario modificar la resolución CREG 100 de 2003, independizando la realización de estas actividades, con los consecuentes sobrecostos ya mencionados para los usuarios.

RESPUESTA

La Resolución CREG 100 de 2003, en su ARTÍCULO 3 determina los valores referentes y admisibles para los estándares de calidad para la prestación del servicio de gas natural por redes para cada indicador.

En este mismo artículo se establece que para calcular los índices IPLI e IO cada Distribuidor debe adoptar el siguiente procedimiento con el fin de determinar los puntos de medición correspondientes:

"1. Establecer el tamaño de muestra por Estación Reguladora de Presión (ERP), o Estaciones de Regulación de Puerta de Ciudad (ERPC) donde no haya ERP, según número de usuarios por estación:

Número de Usuarios por ERP	Tamaño de Muestra (Observaciones por ERP)
0 - 5000	357
5001 - 10000	370
10001 - 20000	377
20001 - 50000	380
Más de 50000	383

2. Obtener las observaciones de cada ERP o ERPC durante el nuevo período tarifario (5 años) distribuidas uniformemente en el tiempo;

3. Calcular mensualmente el respectivo indicador a partir de la información obtenida en dicho mes y reportar a las autoridades de control y regulación;

4. Obtener las observaciones de la muestra en puntos considerados críticos de la red en términos de presión y odorización;

5. Realizar las mediciones en días hábiles durante las horas comprendidas entre las 6:00 A.M. y las 6:00 P.M. El Distribuidor se debe asegurar que algunas de las mediciones se hagan en las horas de consumo pico del respectivo Sistema de Distribución y, debe dejar constancia al usuario de la lectura realizada;

6. Realizar cada medición de presión y odorización al mismo usuario en una visita;

7. La medición de presión y odorización debe coincidir con la revisión quinquenal de que trata el numeral 5.23 de la Resolución CREG-067 de 1995, o aquellas que la modifiquen..." (Subrayado fuera de texto)

ML
KED

De acuerdo con lo planteado en dicha resolución se tiene que la medición de estos indicadores IPLI e IO, no se hace a todos los usuarios del mercado, si no a la muestra establecida por ERP o ERPC.

Ahora bien, se hará la modificación en la resolución CREG 100 de 2003, para que estas mediciones no tengan que coincidir necesariamente con la visita de las revisiones de las instalaciones internas de gas. Si esto implica mayores costos para el Distribuidor se reconocerán en los gastos de AOM de distribución.

2.11. CICLOS DE FACTURACIÓN DIFERENTES A LO QUE DEBE SER LA NOTIFICACIÓN

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- 3. La metodología de notificación propuesta, para avisarle al usuario la fecha límite para realizar su revisión periódica, no tiene en cuenta los ciclos de facturación de las empresas, pudiendo ello obligar a que estas tengan que enviar tal notificación en tiempos distintos a los que se corresponden con la repartición cíclica de las facturas, todo lo cual implicaría mayores costos que finalmente serían transferidos al usuario final.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- Para verificar que la instalación ha sido inspeccionada, el distribuidor debe notificar al usuario con tres meses de anticipación a la fecha en que deberá hacerse la primera visita. Este plazo debe ser mayor, dados los eventuales inconvenientes en la entrega de la notificación; igualmente hay que considerar la gestión que hay que hacerse en los predios en los cuales no puede llevarse la a cabo la RTR (predios sin acometida, medidor levantado, sin instalación interna, demolidos).
- La propuesta prevé que basta con la remisión del aviso de la RTR por parte de la distribuidora en la factura con tres de meses de anticipación, sin embargo, no hay un mecanismo que garantice que se efectúe la notificación o conocimiento de tal hecho por parte del usuario. Al no tener respuesta del usuario, las operaciones de suspensión aumentarán. Por otra parte, se traslada la responsabilidad del envío de la Certificación o informe de revisión al usuario, cuando –quedó dicho-, esta debe ser una obligación a cargo del organismo de inspección.

RESPUESTA

En la Resolución definitiva se tendrán en cuenta los comentarios y se establecerá un plazo suficiente para que se dé la notificación en la factura por parte del distribuidor al usuario, éste cuente con el tiempo para programar su revisión, haga los ajustes requeridos y envíe el certificado al distribuidor.

Se considerará el término de los cinco años el último día hábil del mes en que se cumpla este período.

Con el propósito de que se cumpla con el debido proceso y demás garantías al usuario, se determinará que el distribuidor deberá notificar al usuario, a partir del Plazo Mínimo

entre Revisión (que corresponde a los cinco meses anteriores al plazo máximo de la revisión periódica), su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna. Esta notificación deberá ser enviada por el distribuidor al usuario en forma escrita y con la factura del servicio. Así mismo, las facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, deberán incluir un campo adicional en donde el distribuidor esté informando al usuario el vencimiento de este plazo. Además, si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica la empresa distribuidora no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte del Organismo de Inspección Acreditado, adelantará un proceso de suspensión del servicio. Así, será un proceso similar al de suspensión por no pago, cumpliéndose con la notificación y garantías relacionadas con el derecho al debido proceso del usuario.

2.12. REMUNERACIÓN DEL DISTRIBUIDOR

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- 4. El proceso, tal y como está planteado en la propuesta de resolución, implica el desarrollo de varias actividades de parte de las empresas distribuidoras, entre las cuales solo se menciona la remuneración del envío de correspondencia al usuario, pero nada se dice de la remuneración de la implementación de sistemas de información que permitan administrar el proceso, el sostenimiento de los esquemas que se deberán diseñar para la recepción de los certificados de conformidad, la contratación de personal para la administración del proceso y para el procesamiento de los certificados y la contratación de personal operativo de respuesta inmediata y disponibilidad permanente para realizar las suspensiones, una vez recibida la señal de los organismos de inspección.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. -E-2011-004606

- Tampoco se contemplan las acciones de reconexión de suministro. Los costos que conlleva la rehabilitación del servicio, que deberán programarse de manera individual necesariamente deben ser reconocidas en la tarifa; o de ser el caso como se ha advertido, dada la nueva propuesta, tales tareas deberán ser trasladadas bajo la responsabilidad de los organismos de inspección.
- Se debe evaluar cómo se reconocerán los sobrecostos en aquellos clientes que no permitan la suspensión y que conlleva a una operativa prolongada y costosa.

RESPUESTA

Como se manifestó en el Documento CREG 046 de 2011, los distribuidores estarán a cargo de algunas actividades en el desarrollo del nuevo esquema, es por esto que los costos en los que incurran los distribuidores serán remunerados como un componente de gastos de administración, operación y mantenimiento que se incluirán en el cargo de distribución. Dentro de la valoración del componente se considerarán todas aquellas actividades y recursos que el distribuidor requiera para ejecutar las responsabilidades que le han sido asignadas tales como publicidad y divulgación del esquema, sistemas de información para mantener actualizada la base de datos, mecanismos para que los

21
pco

organismos de inspección les envíen, de forma electrónica segura, el certificado de conformidad, entre otros.

No se considera conveniente remunerar la suspensión y reconexión en la tarifa pues solamente estarían sujetos a este cobro los usuarios que no cuenten con el certificado de conformidad o no pasen las pruebas técnicas. Los distribuidores cobrarán al usuario los costos eficientes de estas actividades cuando no cuenten con el certificado de conformidad de la instalación interna, con lo cual estas actividades permanecerán bajo el régimen de libertad vigilada.

2.13. SUSPENSIÓN

VOCAL DE CONTROL – ALBERTO CAMACHO CARDENAS – E-2011004558

- *Espero que se modifique en DERECHO y de acuerdo a la realidad nacional, esta añeja norma, que solo ha producido dolor y lágrimas a muchas familias a las que han dejado sin servicio en la mitad del tiempo de preparación del almuerzo, tener que enviar a sus hijos al estudio sin ningún alimento, porque a pesar estar utilizando el servicio minutos antes de la RTR, de manera cuadriculada, suspenden el servicio, sin derecho a ninguna defensa ni poder controvertir la prueba. He encontrado casos donde a pesar de la RTR la tubería no registró la fuga a pesar del pequeño hueco que esta tenía.*

RESPUESTA

El esquema propuesto establece un tiempo considerable en la notificación del usuario por parte de la empresa distribuidora para que notifique al usuario su obligación de revisar la instalación interna, para que éste en forma responsable se informe sobre los organismos de inspección acreditados, contrate el de su preferencia y éste pueda enviar la certificación al distribuidor en los plazos establecidos. Si los usuarios aplican de manera adecuada el procedimiento establecido no tendrán dificultades que puedan terminar en la suspensión del servicio y los consecuentes inconvenientes.

Si un organismo de inspección es acreditado por el ONAC, significa que cumple con las condiciones establecidas en la normativa técnica y por lo tanto conoce el procedimiento para la revisión de la instalación. Actualmente las empresas distribuidoras contratan organismos de inspección acreditados para que realicen la revisión, lo que significa que el OIA continuará realizando la actividad sólo que ahora podrá ser contratado directamente por el usuario.

Como lo mencionamos anteriormente, es importante que los usuarios sean conscientes de los plazos establecidos y apliquen de forma adecuada el procedimiento, de esta forma no tendrán dificultades que puedan terminar en la suspensión del servicio.

En el caso de que la empresa Distribuidora no reciba el certificado de conformidad por parte del OIA, no hay otro mecanismo para determinar si la instalación es segura y si cumple la normativa, por lo tanto ésta debe proceder a suspender hasta que el usuario cumpla con el requisito.

GASES DEL CUSIANA E-2011-004689

- *"8. La objetividad que esperamos de los usuarios se ve afectada de manera directa al momento de suspender el servicio por no cumplimiento y la importancia que dará a los defectos críticos de igual forma".*

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- *5. La implementación del nuevo esquema produciría un aumento de las suspensiones del servicio, que afectarán los ingresos y la imagen de las empresas. En efecto, la experiencia que se ha acumulado hasta el momento ha demostrado que existe una cierta resistencia de los usuarios a aceptar la revisión periódica de sus instalaciones internas, aun cuando hoy no tienen realizar ningún tipo de gestión para ser visitados.*

Con la Implementación del nuevo esquema el usuario deberá contactar por sí mismo a un Organismo de Inspección acreditado, asunto que si él olvida o por su limitada capacidad de pago echa de menos, le implicará la suspensión del servicio, generando malestar en el usuario, quien sólo verá a la empresa para cobrarle y suspenderle el servicio. Recuérdese que la tarea de las empresas es conectar usuarios, no suspenderlos.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E- 2011-004606

- *(...) entre la fecha en que el distribuidor notifique al usuario la necesidad de realizar la RTR y la fecha máxima en la que el usuario debe entregar la Certificación o Informe de Revisión, el distribuidor únicamente podrá suspender el servicio con base en los reportes del respectivo OIA [fugas verificadas por la distribuidora]. En este punto, resulta importante precisar o cuestionar que ocurre si el cliente no paga la factura mensual de gas natural.*
- *La resolución no establece un procedimiento que defina qué hacer en aquellos casos en que el usuario no permita hacer la suspensión del servicio. Dado que la suspensión debe hacerla la empresa distribuidora, previa solicitud por parte de los Organismos de Inspección, es de esperar que aumentará la ocurrencia de aquellos eventos en los cuales el usuario afectado no permitirá la suspensión del servicio, especialmente en el caso de los conjuntos residenciales, donde una sola llamada al personal de vigilancia pueda bloquear la entrada de la empresa distribuidora. No es claro en este caso quien asume responsabilidades y que procedimiento se puede seguir.*
- *Dado que el nuevo esquema establecerá que la revisión estará a cargo del usuario y será contratada con el organismo de inspección, para que se pueda garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones y las responsabilidades que implica la labor de revisión de instalaciones internas, todas las tareas relacionadas con la inspección deben ser responsabilidad exclusiva del organismo de inspección acreditado, incluyendo las labores de suspensión y reconexión de las instalaciones, al igual que las consecuencias que de su ejecución se deriven.*

- La distribuidora deberá contar con mayor plantilla de personal disponible para atender las suspensiones de carácter inmediato (por defectos críticos) que los organismos de inspección notifiquen. Igualmente estará recibiendo mayor número de solicitudes para revisar/ajustar presiones en regulación. Así mismo, la distribuidora deberá contar con un grupo de rehabilitadores de suministro para cuando los clientes llamen a solicitar rehabilitación para reparación. Este procedimiento implica adicionalmente mayor atención telefónica. Se debe evaluar cuidadosamente si se han considerado estos mayores costos.
- (...) entre la fecha en que el distribuidor notifique al usuario sobre la necesidad de realizar la RTR y la fecha máxima en que el usuario debe entregar la certificación o informe de revisión, el distribuidor únicamente podrá suspender el servicio con base en los reportes respectivos del OIA (fugas verificadas por las distribuidoras). En este punto resulta importante precisar o cuestionar qué ocurre si el cliente no paga la factura de gas natural.

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.-E-2011-004636

- La facultad de suspender el servicio con el proyecto de resolución es responsabilidad aún de la empresa distribuidora. Podrán pasar semanas o inclusive meses entre la fecha en que la empresa notifica al usuario de efectuar la revisión quinquenal y el acto efectivo de suspensión, atendiendo que el usuario cuenta con tres (3) meses para dicha revisión. Durante ese tiempo el usuario podrá continuar consumiendo inclusive con defectos críticos en su instalación, circunstancia totalmente inaceptable a la luz de cualquier principio responsable de seguridad.

EFIGAS S.A. E.S.P. – E-2011-004622

- La facultad de suspender el servicio con el proyecto de resolución es responsabilidad aún de la empresa distribuidora. Podrán pasar semanas o inclusive meses entre la fecha en que la empresa notifica al usuario de efectuar la revisión quinquenal y el acto efectivo de suspensión, atendiendo que el usuario cuenta con tres (3) meses para dicha revisión. Durante ese tiempo el usuario podrá continuar consumiendo inclusive con defectos críticos en su instalación, circunstancia totalmente inaceptable a la luz de cualquier principio responsable de seguridad.

GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.- E-2011-004515

- La resolución obliga a suspender, previa verificación del distribuidor, lo que genera un costo que debe asumir el usuario. Dónde está la obligatoriedad de las firmas acreditadas a responder esto? Es del usuario esa responsabilidad? Será que va a reportarse para que lo suspendan? En este caso ante un accidente quien responde?

RESPUESTA

La figura de la suspensión del servicio es considerada por la Ley 142 de 1994 como privativa del prestador sin figurar un tercero que la puede llevar a cabo, con la cual es éste el llamado a efectuar dichas actividades, conforme a la ley, la regulación y los contratos de condiciones uniformes.

La mencionada ley confiere atribuciones a las empresas de suspender el servicio en las condiciones contempladas en sus artículos 138, 139, 140 y 141. Estas facultades deben ser ejercidas, entre otros, en los casos en que se presenten circunstancias que den lugar a ello en las instalaciones del usuario, y frente a aquellas condiciones que puedan afectar la seguridad del servicio, conforme se dispone en el Código de distribución.

Ahora bien, con la nueva regulación el usuario tiene un tiempo razonable desde que la empresa distribuidora le notifica que debe hacer la revisión, que es anterior al vencimiento de los cinco años (plazo de revisión), hasta que debe contar con el certificado de conformidad (plazo máximo de revisión). Si al finalizar este período el OIA no ha cumplido con enviar el certificado, es la empresa distribuidora la que deberá proceder a la suspensión del servicio, debido a la omisión del usuario en el cumplimiento del deber que le impone la nueva regla regulatoria.

Es de anotar que actualmente la suspensión del servicio se ha presentado especialmente porque el usuario rehúsa la revisión, o porque no hace las reparaciones o adecuaciones necesarias para la prestación del servicio en forma segura. Adicionalmente, no debe perderse de vista que muchas veces, las empresas imponen la revisión (fecha, horario, costos, etc) amparadas en la norma vigente y cobran un valor que ha tenido incrementos significativos en los últimos años, lo que ha generado una resistencia de los usuarios para permitir su realización.

Con el nuevo esquema, el usuario además de tener como opción al distribuidor para realizar su revisión tendrá los organismos acreditados en inspecciones de instalaciones que hay en el mercado, lo cual le permitirá mayor flexibilidad y poder de decisión. Se reitera la importancia de las campañas educativas que se hagan para enfatizar sobre la responsabilidad del usuario frente a su instalación y la oportuna información al distribuidor de alguna irregularidad o cambio en ella.

En relación con que el usuario sigue consumiendo gas inclusive cuando a su instalación le han sido detectados defectos críticos, este aspecto corresponde al reglamento técnico.

2.14. RESPONSABILIDAD SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LA MEDICIÓN.

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- *Además de lo anterior, también sigue en cabeza de las empresas distribuidoras la responsabilidad de verificar la exactitud y correcto funcionamiento de los equipos de medición (numeral 5.5 de la resolución CREG-067 de 1995), actividad que actualmente se ejecuta dentro del proceso de revisión quinquenal y que fuera por él involucraría la implementación de un programa adicional, con los consecuentes reprocesos para el Distribuidor y sobrecostos para los usuarios.*

GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P –E-2011-004689

- "6. Que agente de la cadena debe garantizar la calibración y calidad de los equipos medición utilizados por el ente certificador? actualmente las empresas distribuidoras realizan estos seguimientos y controles mediante el departamento de metrología con miras a garantizar la seguridad y calidad del servicio prestado al usuario".

GAS NATURAL S.A. E.S.P. -E-2011-004606

- En primer lugar, la propuesta normativa establece que por razones de seguridad mantiene en cabeza de la empresa distribuidora la revisión, calibración y mantenimiento y de los equipos de medición debe manifestar que hasta la fecha la revisión de la instalación interna por parte de la distribuidora incluye esta operación, por lo cual el nuevo esquema planteado señala un costo adicional al usuario - diferente al que tendrá que pagar a los organismos de inspección acreditados sobre la revisión integral de su instalación.

GASES DEL LLANO S.A. E.S.P. - E-2011-004515

- La revisión solicitada por el usuario al organismo certificador solo podrá cumplir con lo establecido en pruebas para la red interna, costo que deberá pagar el usuario al organismo certificador, el resto de la revisión (Centro de medición, estándares de calidad) será realizada por la DISTRIBUIDORA según mandato expreso de la Resolución CREG 067 de 1995 y CREG 100 de 2003, así como la convivencia enunciada en esta misma resolución 054, lo cual en los derechos de los usuarios lo afecta económicamente, dobles visitas, doble cobro de transportes, equipos, etc.

RESPUESTA

En relación con los medidores lo referente a la instalación, mantenimiento y calibración se mantendrá en cabeza del distribuidor. Esto por razones de seguridad y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

"ARTICULO 144.- De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario

22
20

o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores. (subrayado fuera de texto)

Sin embargo, es de anotar que la Resolución CREG 067 de 1995 respecto de la revisión de los medidores establece lo siguiente:

"V. 5.5. Comprobación de medición y equipos de medición.

5.29. La exactitud de los equipos de medición será verificada por el distribuidor o el comercializador a intervalos razonables y como máximo cada cinco años, y, de ser solicitado, en presencia de representantes del usuario. En caso de que el usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo. El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario. La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

V.5.6. Comprobación y ajuste de medidor y equipos de medición.

5.30. Si, al efectuarse la comprobación se encontrare que cualquier medidor o equipo de medición fuera inexacto en un dos por ciento (2%) o más, por exceso o por defecto, el equipo será, ajustado para el volumen de gas entregado y calibrado. El distribuidor o el comercializador y el usuario podrán acordar que el medidor será calibrado cuando presente un margen de error menor al aquí establecido, o se podrá hacer un ajuste en la facturación mediante la utilización de factores de corrección, hasta que se efectúe la calibración.

Es de anotar que el Código de Distribución sólo contempla el cobro de un cargo al usuario por la revisión del medidor cuando éste debe retirarse y llevarse a los laboratorios para comprobaciones o calibraciones. Las revisiones en sitio de estos equipos no han sido consideradas en la revisión periódica de las instalaciones internas de gas y es por ello que cuando se solicitó información a las empresas no se reportaron valores por este ítem, en particular dentro de la estructura de costos de la revisión. La detección de posibles fallas en el equipo de medición se pueden evidenciar en los registros de consumo de los usuarios que lleva a cabo el distribuidor – comercializador para la facturación.

2.15. REVISION DE LAS LINEAS COMUNITARIAS

GAS NATURAL S.A. E.S.P –E-2011-004606

Handwritten signature/initials

- (...) No se define ni contempla la responsabilidad por la revisión de las líneas comunitarias. La CREG debe establecer el responsable tanto de la instalación comunitaria (probablemente la administración de la propiedad horizontal o del centro comercial) y la manera de reportar el resultado de la inspección/certificación. El distribuidor no tiene un destinatario para este aviso, y en ese orden de ideas hay un tramo de la instalación interna de los hogares multifamiliares en la que no se garantiza la seguridad.

GASES DEL CARIBE – E-2011-004636

- Para los casos de viviendas en edificios de propiedad horizontal, las líneas matrices (esto, es la tubería que va desde el punto de regulación hasta el tablero de medidores) no serían revisadas por los organismos de inspección independientes pues estas no están dentro del alcance señalado por la Resolución 14471 de la SIC.

EFIGAS S.A. E.S.P. –E- 2011-004622

- Para los casos de viviendas en edificios de propiedad horizontal, las líneas matrices (esto, es la tubería que va desde el punto de regulación hasta el tablero de medidores) no serían revisadas por los organismos de inspección independientes pues estas no están dentro del alcance señalado por la Resolución 14471 de la SIC.

NATURGAS –E- 2011-004588

- Las compañías de distribución además revisar las instalaciones internas del usuario revisan, en la misma visita, la línea matriz de los conjuntos residenciales o de edificios independientemente del derecho de propiedad que este asociado.

GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.- E-2011-004515

- Actualmente las distribuidoras adelantan el tema de la revisión de red matriz en los conjuntos cerrados, quien adelantaría esta actividad a ese grupo de usuarios que tendrían que asumir un sobre costo.

RESPUESTA

Con respecto a la revisión de la línea matriz de los conjuntos residenciales o edificios es importante tener en cuenta la definición establecida por la ley 142 de 1994 en relación con la red interna. Esta indica que para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. Por lo tanto, el inspector que haga la revisión de la instalación de un usuario que viva en estos inmuebles debe iniciar la inspección desde el punto donde se encuentra el registro de corte general.

De igual manera se remitirá el comentario a las entidades competentes para que se aclare la revisión de las líneas matrices de los conjuntos residenciales o de edificios en el Reglamento Técnico.

*de
rev*

2.16. AUDITORIAS A LAS OIA'S

REINALDO PALOMINO CARRILLO – E-2011-004445

- Los organismos siempre están regidos y vigilados por los distribuidores con el fin que los estándares de calidad se cumplan en todos los procesos con el fin que el usuario final reciba un servicio que cumpla con sus necesidades.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- Teniendo presente que actualmente las distribuidoras tienen dentro de su sistema de calidad la verificación de la gestión de los OIA's contratados y que el modelo propuesto debe ser con la responsabilidad estructural, debe definirse cuál es la entidad que efectuará las auditorias de calidad a los OIA's y el procedimiento para el efecto.

VISIONARIOS POR COLOMBIA –E-2011-005188

- Con el planteamiento de la CREG, se pierde el control de calidad que se lleva en todas las etapas del proceso, puesto que involucra a terceros (Organismos de inspección acreditados), con poco o ningún grado de responsabilidad sobre la cadena de actividades que conforman el proceso.

EMPRESA DE ENERGÍA DE BOGOTÁ –E-2011-004626

- La selección de los revisores debe tener estándares exigentes de calidad técnica, la obligación de concertar con el cliente las visitas y ser puntuales en las mismas. Se debe tener un seguimiento permanente por parte del distribuidor de las evaluaciones que haga el usuario de la calidad del servicio prestado por el revisor y si es del caso hacer auditorias aleatorias in situ.

RESPUESTA

Dentro de los requisitos exigidos por el ONAC para la acreditación de los organismos de inspección se encuentra que tengan sistemas de gestión de calidad los cuales incluyen auditorias. (Ver cuadro de requisitos en el numeral 2.19 de este documento)

Es de anotar que si el organismo efectivamente expide una acreditación a una empresa de inspección es porque ésta cumple con todas las exigencias requeridas y conoce el reglamento técnico de instalaciones. Por lo tanto es idónea para realizar la actividad.

2.17. FINANCIACIÓN

AUTOGASES DE COLOMBIA –E-2011-005396

- Es un negocio que han montado los distribuidores de gas, manteniendo los más altos porcentajes de financiación, al tope de la usura. (Actúan como entidades

71
200

financieras sin serlo), con lo que no pueden señalar beneficio alguno. De otro lado los organismos de inspección acreditados pueden bajar la tarifa en libre competencia e incluso ofrecer planes de financiación.

EFIGAS S.A. E.S.P –E- 2011-004622

- *Es de tener en cuenta que casi la totalidad de los usuarios cuyas instalaciones han sido revisadas por la compañía, han financiado su revisión, de tal forma que el pago diferido en varias cuotas sean pagaderos a través de la factura del servicio público prestado, facilidad que seguramente no podrán tener si quien realiza la revisión interna es una firma independiente; situación que agrava aún más la situación económica de los usuarios.*

GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P. –E-2011-004689

- *2. Los valores que serán cobrados por parte de las empresas certificadoras, perjudicarán de manera directa al usuario, por cuanto no definen si existe la opción de financiación del servicio de inspección, viéndose disminuido en sus ingresos, por el contrario, las distribuidoras han venido avalando permanentemente esta opción (la financiación) frente a los usuarios.*
- *3. En cuanto a los costos de adecuación de las redes internas en caso de presentarse defectos críticos, pasaría exactamente lo mismo que en el acápite anterior, por cuanto el valor de las reparaciones (red interna y centro de medición) perjudicarían al usuario, teniendo en cuenta que son actividades diferentes y complementarias del servicio público, por tanto sería un gasto adicional que muy posiblemente no estaría en capacidad de asumir en un solo pago, necesitaría facilidades para cancelar esta nueva obligación. Es de anotar que la mayor cantidad de usuarios que maneja nuestra empresa pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, quienes incurrirían en un doble gasto y al no poder asumirlo, traería como consecuencia la posterior suspensión del servicio.*
- *Otro aspecto importante a considerar y que representaría una nueva dificultad para los usuarios es el tema de financiación del costo de la revisión periódica. De acuerdo con nuestras estadísticas, más del 99% de los usuarios del servicio de gas natural por red de tuberías financia en cuotas a través de la factura del servicio público. De manera que, si esta actividad la adelantara de manera independiente otros actores distintos al distribuidor-comercializador es muy probable que los usuarios se verían privados de esta facilidad para el pago del costo de la revisión periódica.*

RESPUESTA

En primera instancia es de reiterar que el Distribuidor podrá, en cumplimiento de la normativa técnica, seguir ofreciendo el servicio para las revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas a sus usuarios u otros. Por lo tanto, seguirá teniendo la posibilidad de financiar esta actividad a los usuarios. Además, nada obsta, para que los organismos acreditados financien el costo de la revisión a los usuarios del servicio. En todos los casos, acogiendo las normas aplicables a la venta de bienes y servicios mediante sistemas de financiación, régimen de intereses aplicable y otras que pudieren

resultar aplicables. Así, los usuarios, al contratar la revisión periódica podrán llegar a acuerdos de pago con los inspectores y escogerán al organismo acreditado de inspección dependiendo de los servicios de financiación y demás facilidades que éste ofrezca. Inclusive y a manera de ejemplo, los organismos acreditados para la inspección podrían hacer acuerdos con establecimientos financieros y comerciales para el recaudo del valor de la revisión o desarrollar cualquier otro tipo de esquema en desarrollo de su autonomía empresarial en beneficio de su clientela, todo con arreglo a las normas legales vigentes, y con sujeción a los mecanismos de control, inspección y vigilancia que recaen sobre estas actividades conforme a las normas vigentes.

Las empresas distribuidoras aunque argumentan que el servicio de gas natural cuenta en su mayoría con usuarios de estratos 1, 2 y 3, al momento de establecer los cargos por la actividad de revisión han incrementado estos costos muy por encima del IPC.

De igual manera, si los usuarios encuentran en el mercado un costo significativamente inferior al establecido por la distribuidora no se verá obligado a financiar el costo de la revisión y podrá pagar la revisión en el momento de realizarla.

2.18. ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIÓN 054 DE 2011

2.18.1. Artículo 1

SURTIGAS E-2011-004624

- *Qué debe entenderse por instalaciones receptoras?*
- *Qué mecanismos o procedimientos deben seguir las distribuidoras para verificar que estas cumplan con los requisitos mínimos de seguridad?*
- *Por qué mantiene al distribuidor como responsable de verificar que las instalaciones receptoras cumplan los requisitos mínimos de seguridad?. Si al referirse a instalaciones receptoras incluye las instalaciones internas, por qué el distribuidor es responsable de la actividad de un tercero?*
- *La nueva propuesta no hace referencia a quién asume el costo de las visitas posteriores a la expedición de la certificación?*

RESPUESTA

De acuerdo con lo establecido en el numeral II.2.7 del Código de Distribución la instalación receptora corresponde a la instalación interna o red interna. Así se aclara en la propuesta ajustada.

En cuanto a los mecanismos para la verificación de los requisitos mínimos de seguridad, en primera instancia con la prueba inicial o "previa" para la puesta en servicio tal y como lo define el numeral 2.23 del Código de Distribución, llevando el registro de las instalaciones de sus usuarios través de registros de las mismas, y posteriormente, verificando que el usuario haga la revisión periódica de la instalación interna de gas al haberse cumplido el tiempo para ello o luego de cualquier modificación a las instalaciones y que por ende, cuente con el certificado de conformidad, recopilando la información, o bien, cuando por solicitudes del usuario, deban hacerse verificaciones en este sentido.

26
Kuo

Como se ha señalado a lo largo de este documento, el nuevo esquema no altera las disposiciones de seguridad ni la obligación del distribuidor de rehusar o discontinuar la prestación del servicio cuando se trate de instalaciones inseguras, inadecuadas o inapropiadas, tal y como lo establece el numeral 4.20 del Código de Distribución.

En cuanto a la revisión para puesta en servicio de la instalación, se considera conveniente mantener la exigencia del certificado de conformidad y en esta medida, de manera congruente con la propuesta inicial, se liberará también esta actividad, pudiendo ser realizada por un OIA. En esa medida y de manera consecuente se modificarán los artículos 108 parágrafo y 108.2 de la Resolución CREG 57 de 1996. Ahora bien, en el caso de que el usuario requiera hacer revisiones posteriores ya sea voluntariamente o por el requisito de la revisión periódica, éste la deberá pagar a los organismos que contrate para esta actividad y que le expidan el certificado de conformidad. Ninguna de estas revisiones, previa o periódica, serán exclusivas del distribuidor.

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

EFIGAS E-2011-004622

- *Si no se logra cambiar la esencia de la resolución, la responsabilidad del distribuidor pareciera ser únicamente la de verificar que tengan la certificación de conformidad y no de verificar que las instalaciones receptoras de los usuarios cumplan con los requisitos mínimos de seguridad.*

No guardaría relación con el proyecto de resolución que se entendiera que las distribuidoras son las encargadas de verificar el estado de las instalaciones receptoras sino que su responsabilidad llega únicamente hasta verificar la certificación de conformidad. En caso que la CREG continúe adelante con su propuesta, deberá exonerar total y expresamente a las distribuidoras de toda responsabilidad por las revisiones periódicas y las condiciones de seguridad de las instalaciones de los usuarios.

RESPUESTA

Cuando una instalación cuenta con un certificado de conformidad expedido por organismo de inspección acreditado quiere decir que esa instalación cumple con las condiciones establecidas en la reglamentación técnica en la fecha que se realizó la revisión, tal y como se desprende de la definición vigente de certificación de conformidad:

Decreto 2269 de 1993, Artículo 2:

"I) Certificado de Conformidad. Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico;"

Es responsabilidad del distribuidor verificar que el usuario cuente con una instalación segura para continuar con la prestación del servicio y esto lo debe hacer requiriendo al usuario el certificado de conformidad de la instalación. Correlativamente se impone como

deber del usuario informar de cualquier modificación que realice a su instalación y obtener el certificado de conformidad, conforme hoy está establecido en el Código de Distribución. La Resolución no exonera a las empresas distribuidoras de la responsabilidad de que el servicio se preste de una forma continua y segura y es por eso que debe exigir al usuario el certificado de conformidad o suspender el servicio en caso de que no se cuente con éste dentro de los términos establecidos en la regulación.

2.18.2. Artículo 2

SURTIGAS E-2011-004624

- *Quiero ello decir que cuando el usuario realice modificaciones a las instalaciones deberá solicitar certificación y entre tanto, esa modificación puede generar riesgo para la vivienda y el sistema.*
- *Se refiere a instalaciones internas? Creemos que el artículo es más amplio, pues puede tratarse de otro tipo de instalaciones que afecten la seguridad en la prestación del servicio.*
- *También se deben expedir certificaciones en los casos de modificación en las instalaciones del usuario, entonces no son cada cinco años.*

RESPUESTA

Como se ha mencionado a lo largo del documento, el usuario es responsable de que su instalación cumpla con los requisitos de la normativa técnica y la forma de que el distribuidor se asegura de esto es cuando recibe el certificado de conformidad. Ahora si el usuario hace una modificación a la instalación deberá cumplir con lo establecido en el Código de Distribución, constatar que esta cumple con las normas y por eso deberá solicitar otra revisión y la respectiva certificación la cual podrá hacer con un organismo de inspección acreditado o por intermedio del distribuidor autorizado para este efecto.

Se aclarará en la propuesta que cuando el usuario prevea realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, deberá dar aplicación a lo establecido en el numeral 4.18 de este Código y que en todo caso, ante cualquier modificación de la instalación interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el certificado de conformidad requerido.

Finalmente, es de reiterar que tal y como se planteó en la propuesta inicial sometida a consulta, la revisión es cada cinco años, pero si hay modificaciones a la instalación interna en un plazo menor a los cinco años, es deber del usuario avisar al distribuidor y hacer la respectiva revisión para contar nuevamente con el certificado de conformidad. Esto debido a que la certificación inicial ya no correspondería a la instalación que fue inspeccionada. La revisión también se podrá hacer en el caso de que el usuario la requiera en un tiempo menor a los cinco años. De todas maneras, se aclara que se tomará como última fecha la de esta última revisión para contar el plazo de los cinco años siguientes.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS –E-2011-004695

- *Se tienen las siguientes inquietudes: ¿Qué pasa cuando la instalación es nueva? ¿El usuario debe presentar el certificado de conformidad al distribuidor para poder acceder al servicio? ¿El costo del certificado ya no estaría incluido en el cargo de conexión y debe ser asumido por el usuario de forma independiente?*

Si la respuesta es afirmativa, se sugiere que el numeral 7.20 de la Resolución CREG 067 de 1995, quede así:

7.20 Para instalaciones nuevas la empresa dispondrá como máximo de treinta días hábiles para conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado los derechos correspondientes y presentado el certificado de conformidad de la instalación.

RESPUESTA

Frente a las instalaciones nuevas se modificará lo dispuesto en el numeral 2.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, como se anotó anteriormente y consecuentemente el art 108 y 108.2 de la Resolución CREG 57 de 1996.

2.18.3. Artículo 3

SURTIGAS E-2011-004624

- *Se debe entender que la instalación sólo puede ser insegura, inadecuada o inapropiada cuando no cuenta con la certificación, pero por el hecho de estar certificada no impide que sea insegura, inadecuada o inapropiada, porque pudo haber sido manipulada después de la certificación.*
- *Es necesario tener claridad sobre la forma como se haría la comprobación de causas y como se remuneraría la actividad, cuando se refiere el artículo a : "...que por causas debidamente comprobables la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios". Adicionalmente cómo se puede verificar esa condición si la prueba la realiza un tercero?*

RESPUESTA

Es correcta la apreciación; se presume que una instalación que cuenta con un certificado de conformidad expedido por un organismo acreditado para la inspección de instalaciones internas es segura y cumple con la normativa establecida por las autoridades competentes. Como se mencionó, el certificado de conformidad implica la "...adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico".

Ahora bien, si el usuario modifica su instalación durante el lapso entre revisión y revisión y no procede a avisar al distribuidor y a efectuar una nueva revisión para conseguir una certificación, indicará que ésta ya no es segura. Es lo mismo que pasa actualmente

cuando el distribuidor hace la revisión y el usuario hace una modificación y no le avisa a la empresa, y en este caso el distribuidor no tiene como saber si esa instalación es segura hasta que nuevamente se cumple el plazo para la revisión.

Los organismos de inspección tendrán la obligación de avisar al distribuidor en los casos que una instalación sea altamente peligrosa cuando realicen la revisión.

Ahora bien, la propuesta no sólo señala que la distribuidora deberá rehusar la prestación del servicio cuando la instalación no cuente con la certificación de conformidad, sino que también dispone que ello deberá suceder " ...[o] cuando por causas debidamente comprobables, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios", en concordancia con lo establecido en el Código de Distribución, entre otros el artículo 5.17.

No obstante, en la versión definitiva se adicionan algunos aspectos con el fin de dar mayor claridad.

VOCALES DE CONTROL-BUCARAMANGA -E-2011-004627

- *Para proceder a la suspensión o discontinuar el servicio, la Empresa deberá dar aviso previo al suscriptor o usuario permitiéndole un plazo de 48 horas para subsanar la anomalía que afecta la prestación del servicio, la seguridad ciudadana o el menoscabo de la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.*

RESPUESTA

El plazo para la suspensión del servicio es inmediato. Esto teniendo en cuenta que con los plazos de notificación y aviso del deber de realizar la revisión y obtener la certificación se están anunciando de manera previa y suficiente al usuario los plazos máximos en los que debe enviar al distribuidor el certificado de revisión. Por lo tanto, no se considera adecuado, en aras de la seguridad del servicio, concederle un plazo adicional de 48 horas. Las garantías del debido proceso ya se dieron con los avisos, notificaciones y proceso de suspensión previos. Lo anterior además, porque el distribuidor recibirá sin intermediarios, es decir directamente del OIA, la certificación de conformidad de las instalaciones de sus usuarios; lo anterior, en concordancia con la reglamentación técnica que se expida. Tendrá el distribuidor, la obligación de asegurarse que la información correspondiente a la instalación interna de gas de sus usuarios y que se consigna en el Certificado de Conformidad, esté en una base de datos que él administre. Adicionalmente, el distribuidor deberá contar con los sistemas de información que permitan hacer la trazabilidad necesaria a la información del usuario.

Como se ha reiterado, la seguridad de la instalación es responsabilidad del usuario. Sin embargo, si el Distribuidor considera que ésta puede afectar la seguridad del sistema, deberá proceder inmediatamente a la suspensión del servicio. La forma de restablecer el servicio es que el usuario le demuestre al distribuidor que esa instalación ya es segura, a través de un certificado de conformidad expedido por organismos acreditados o por la misma empresa distribuidora habilitada conforme a la norma técnica.

Es de anotar que todo lo que tiene que ver con la suspensión del servicio se encuentra en los artículos 138 al 140 de la Ley 142 de 1994 y se rige por el contrato de condiciones uniformes. Si la propuesta sometida a consulta y la definitiva contemplaron y contemplan otros artículos, distintos al 5.23 que puntualmente se refería a la actividad de la revisión periódica, fue para hacer las concordancias correspondientes al cambio de esquema, no para ajustar otros temas.

2.18.4. Artículo 4

SURTIGAS E-2011-004624

- *También debería incluirse los casos reportados por las empresas distribuidoras y el organismo de inspección.*
- *Debe incluirse no solo las fugas, sino cualquier defecto crítico como lo establece la Resolución 14471 y 1509. La fuga no es la única condición insegura en la cual puede verse afectada la seguridad del usuario. Ej: "válvula de la acometida en condiciones no óptimas". Tal como está redactado, si el distribuidor considera insegura su instalación, no podría suspender el servicio.*
- *El negocio de la compañía no es suspender usuarios sino vender gas, de manera que no hay incentivo para que el distribuidor abuse de esta facultad.*
- *Por lo tanto, consideramos mantener la redacción como aparecía en la Res Creg 067 de 1995.*

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

EFIGAS E-2011-004622

- *La fuga no es la única condición insegura en la cual puede verse afectada la seguridad del usuario. Ej "válvula de la acometida en condiciones no óptimas". Tal como está redactado, si el distribuidor considera insegura la instalación, no podríamos suspender el servicio, con las consecuencias que podría traer el continuar la prestación del servicio bajo esas condiciones.*

GAS NATURAL S.A. E.S.P -E-2011-004606

- *En el artículo 5.16 de la Resolución 054 no se prevé el derecho de suspender o discontinuar el servicio en otros casos de defectos que generan peligros, como son denuncias por monóxidos, denuncias por artefactos de cámara abierta en baños, efectuados por terceros (únicamente fugas). Es necesario prever tales posibilidades, de tal manera que se garanticen los parámetros de seguridad que implica el proceso de revisión.*

VOCAL DE CONTROL-BUCARAMANGA E-2011-004627

- *Debe indicarse por cuanto tiempo será admisible la suspensión.*

- (iii) En caso de fugas detectadas por el usuario o por la comunidad. Para cuya corrección deberá la Empresa brindar al usuario la asistencia técnica necesaria dentro de las 24 horas siguientes a la detección de la fuga.

RESPUESTA

En cuanto al tiempo de la suspensión, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Este numeral iii del artículo 4, se refiere a posibles fugas de la instalación interna de gas que son detectadas por el mismo usuario o por los vecinos del inmueble. Al respecto, se ajustará la propuesta y se precisará lo dispuesto en el numeral iii) de la Resolución CREG 054/11; asimismo, en caso de fugas detectadas por el distribuidor, el usuario o la comunidad, se establecerá que el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS –E-2011-004695

- Sobre el tema de las fugas se plantea lo siguiente: ¿Las fugas a las que se refiere este numeral, son únicamente en el sistema de distribución o también en las instalaciones internas? Sería conveniente especificar este aspecto.

RESPUESTA

Se aclara que corresponde a cualquier tipo de fugas ya sea en la instalación interna o en el sistema de distribución.

ALBERTO LOPEZ MONROY – E-2011-004418

- He leído este proyecto y encuentro que en el Artículo 4 literal (i) no establece con cuanto tiempo de anticipación se debe dar aviso para hacer la suspensión del servicio

El literal (ii) del mismo artículo no es claro, lo interpreto que se puede perjudicar el usuario y después pedir excusas.

RESPUESTA

En cuanto al literal ii) es preciso mencionar que éste no es objeto de modificación, se conserva la redacción actualmente existente. Se considera que no es adecuado el establecimiento de un plazo para este aviso, pues este podría estar sujeto a lo contenido en la orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, con lo cual habría inflexibilidad o incoherencia en los mecanismos. En todo

21
fco

caso, para que no se incurra en falla en la prestación del servicio, deberá mediar dicha notificación previa.

En cuanto al numeral iii se reitera lo ya expuesto.

2.18.5. Artículo 5

GASES DE OCCIDENTE –E-2001-004701

Artículo 5 Modificar el literal (iii) del numeral 5.17 del Anexo General de la resolución CREG 067 de 1995.

- *El numeral (i), aunque no es sujeto de modificación por esta resolución, debería ajustarse a la ley, pues la suspensión del servicio puede darse con la mora de la primera factura, si así lo definió la empresa en el contrato de condiciones uniformes.*

SURTIGAS E-2011-004624

El numeral (i), aunque no es sujeto de modificación por esta resolución, debería ajustarse a la ley, pues la suspensión del servicio puede darse con la mora de la primera factura, si así lo definió la empresa en el contrato de condiciones uniformes.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- *El Art. 5° de la Res. CREG 054/11, modifica el numeral 5.17 del anexo general de la Resolución 067 de 1995, propone que el distribuidor tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por, entre otras causas, "(i) falta de pago de la tercera factura por servicio suministrado". Es necesario tener en cuenta que este parámetro normativo fue modificado por la Resolución 108 de 1997, con base en la cual se ha adoptado como criterio vigente en el contrato de condiciones uniformes un mes, razón por la cual es preciso validar el alcance de esta norma, adicionalmente iría en contravía de la misma causal que está prevista en la ley 142 de 1994. De otra parte señala como Única casual de suspensión en el proceso de revisión la existencia de fugas, cuando al resolución 1509 de 2009 define claramente los defectos críticos que generan la suspensión del servicio durante el proceso de revisión, no está claro cómo se haría seguimiento a tales defectos.*

RESPUESTA

La Resolución CREG 108 de 1997 establece:

"Artículo 55°. Suspensión por incumplimiento. De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las

KL
kw

condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

- a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación;
- b) Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes;
- c) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio;
- d) De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 133 de la ley 142 de 1994, en el caso de los suscriptores o usuarios beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica y/o al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.

Parágrafo. Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la ley 142 de 1994, durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento de incumplimiento."

De acuerdo con lo anterior, se acoge el comentario y se aclara en la Resolución definitiva el numeral (i) del artículo 5, conforme a lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Así mismo, se amplían las causales de suspensión a otros eventos además de la de fugas.

VOCALÉS DE CONTROL-BUCARAMANGA E-2011-004627

- (i) Falta de pago de la tercera factura por servicio suministrado; **Es mejor que sea a la segunda facturación para asegurar a la Empresa el recaudo por los servicios prestados. Sin embargo, en este evento debe reglamentarse el cobro de la tarifa a cobrar por la suspensión.**
- (ii) Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor; **previo cumplimiento del debido proceso que permita al usuario su defensa constitucionalmente concedida.**
- (iii) Cuando la instalación interna del usuario, una vez cumplida la revisión técnica reglamentaria quinquenal, no cuente con la certificación de conformidad de que tratan las Resoluciones 14471 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio y 1509 de 2009 del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, o aquellas que las aclaren, modifiquen o sustituyan; **Es importante que se tengan en cuenta en este punto que cuando la Empresa acepta prestar el servicio y conecta al usuario al mismo, es porque ha cumplido con los requerimientos de ley y con las condiciones técnicas.**
- (iv) Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas, **previo fallo de autoridad competente.**

- (v) *Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, **cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada, previo fallo de autoridad competente.***
- (vi) *Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios, **siempre y cuando los servicios motivo de controversia estén amparados por normas legales que impongan en cabeza del usuario la obligación de aceptar y cancelar el costo de estos servicios.***
- (vii) *Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario, **previo agotamiento del debido proceso que demuestre que efectivamente el usuario ha excedido la capacidad del equipamiento o capacidad y cuando el usuario no se avenga a cancelar o adaptar la capacidad instalada de acuerdo a sus nuevos requerimientos.***
- (viii) *En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso; **-en zonas de alta peligrosidad, debe quedar en cabeza de la Empresa buscar los mecanismos legales y de seguridad -policivos- que le permitan acceder a realizar las verificaciones que considere pertinentes- DEBIDO PROCESO-***
- (ix) *Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida; **UNA VEZ CUMPLIDO EL DEBIDO PROCESO.***

RESPUESTA

La propuesta sometida a consulta trajo a colación el artículo 5.17 con el propósito de hacer las concordancias derivadas del nuevo esquema, es decir, en cuanto a la actividad de revisión periódica se refiere, específicamente, el numeral iii). Conforme a la Ley 142 de 1994, todas las actuaciones de las empresas de servicios públicos frente a sus usuarios deben ajustarse a los postulados del debido proceso y por tanto, éste debe reflejarse en los contratos de condiciones uniformes y en las actuaciones adelantadas por las empresas. No es del objeto de esta resolución, que busca modificar el Código de Distribución puntualmente en lo que tiene que ver con la actividad de revisiones periódicas y demás normas concordantes, el escenario de otras modificaciones. En todo caso, en la Resolución CREG 108 de 1997 se establecieron los criterios generales de protección de los derechos de los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible por red física.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS –E-2011-004695

- *En relación con la notificación, se considera importante indicar que dicha notificación se haga de forma escrita al usuario. En el numeral iii) se recomienda especificar que se trata de una certificación vigente.*

RESPUESTA

Se acoge el comentario y se hará la aclaración correspondiente en cuanto a certificación vigente y en cuanto al debido proceso.

2.18.6. Artículo 6

VOCAL DE CONTROL – ALBERTO CAMACHO CARDENAS – E-2011004558

- Artículo 6 *"Comentario frente a este artículo es claro que la CREG desconoce a ciencia cierta la forma como se ha manejado la RTR, por lo menos en este rincón del país, pues a pesar de ser obligación de las empresas publicar que empresas o personas están habilitadas para hacer las instalaciones internas, esta brilla por su ausencia y si por casualidad se solicita, solo entregan la lista de aquellos instaladores que tienen convenio con la empresa gas natural, para conceder financiación de las instalaciones internas, cobrándoles un 16% sobre el valor del crédito, concedido al usuario, al momento de reintegrar al instalador el valor del crédito.*
- *Creo que la opción sería que el distribuidor debe contratar mínimo dos empresas certificadoras y que el usuario sea quien escoja la entidad que debe hacerle la RTR; porque de lo contrario tendríamos que pagar una exorbitante suma para traer una empresa que venga desde Bogotá. Pienso que primero debe solicitarse a los municipios donde exista el servicio de gas natural, que soliciten al SENA la habilitación de personas que puedan certificar la idoneidad de las instalaciones internas o permitir, que los instaladores que tengan una experiencia de más de 10 años puedan ser habilitados como entes certificadores.*

RESPUESTA

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, actualmente la obligación de la revisión periódica de la instalación interna de gas de los usuarios está a cargo del distribuidor. Para el cumplimiento de esta obligación entendemos que la empresa en varios casos subcontrata los organismos que son acreditados por las entidades competentes. Ahora bien, para la reparación y mantenimiento de dichas instalaciones no es negocio exclusivo del distribuidor, el usuario puede contratarlos con personal autorizado. Es de anotar que las empresas brindan la información de algunas empresas que hacen estos arreglos porque con ellas tienen convenios y pueden proceder a financiar al usuario los arreglos requeridos. Los costos de financiación no están regulados y son facilidades que la empresa brindan a los usuarios y estos son libres de tomarlos o no.

Se ajustará la propuesta y se establecerá que el distribuidor deberá tener un listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

ALBERTO LOPEZ MONROY – E-2011-004418

- *En el artículo 6 numeral 5.23 es claro en afirmar que se debe hacer una Revisión cada cinco años, pero en el mismo artículo literal (e) estarían obligando al usuario a realizar la revisión antes de los cinco años porque apenas cumple cinco años le pueden suspender el servicio, lo cual indica que tiene que realizar la revisión antes*

*ML
KED*

de los cinco años; pienso que debe ser a los cinco años y un mes porque allí si hay incumplimiento, el último día del cumplimiento de los cinco años todavía no ha incumplido.

RESPUESTA

Lo que se pretende es que una vez cumplido los cinco años el usuario cuente con la certificación de conformidad de su instalación. Ahora bien, si en el plazo entre la notificación y la fecha máxima de revisión y el usuario no ha hecho su revisión, la empresa distribuidora podrá proceder a adelantar un proceso de suspensión del servicio, esto teniendo en cuenta que no puede cerciorarse que la instalación del usuario es segura. En relación con este aspecto, se harán los siguientes ajustes en la propuesta:

- El distribuidor sólo recibirá los Certificados de Conformidad, emitidos por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por el distribuidor, conforme a la reglamentación técnica correspondiente.
- El distribuidor deberá asegurarse que tanto el Certificado de Conformidad como la identificación del Organismo Acreditado que realizó la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, así como, la información correspondiente a la instalación interna de gas de sus usuarios y que se consigna en el Certificado de Conformidad, esté en una base de datos que él administre. Adicionalmente, el distribuidor deberá contar con los sistemas de información que permitan hacer la trazabilidad necesaria a la información del usuario respecto a la revisión.
- Si cumplido el Plazo Máximo de la Revisión Periódica el distribuidor no ha recibido el Certificado de Conformidad, deberá proceder a adelantar un proceso de suspensión del servicio, con arreglo a las exigencias del debido proceso, dentro del que se deberá dar la posibilidad al usuario de allegar el Certificado de Conformidad cuando el Organismo de Inspección Acreditado haya omitido su deber y verificar su autenticidad, esto es, que el mismo haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión.
- El distribuidor deberá suspender el servicio de un usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cuente con el certificado de conformidad y en todo caso conforme a la norma técnica, cuando no cumple con los requerimientos para ser certificada y la instalación cuenta con defectos críticos que implican la suspensión del servicio.

VOCALES DE CONTROL-BUCARAMANGA –E- 2011-004627

- *Lo que la comunidad de usuarios de gas natural han estado solicitando es que se establezca una metodología tarifaria que regule el precio de este servicio y que no sea optativo el tiempo para la revisión, sino que se identifique plenamente la frecuencia de realización de la revisión. Poner en manos de terceros este servicio es un grave error si no se regula el precio de la revisión y si no se establecen los mecanismos de financiación o pago –sin intereses- de tal proceso.*

- PRIMERO: DEBE ESTABLECERSE LA PERIODICIDAD DE LA REVISIÓN Y SEGUNDO: DEBE ESTABLECERSE EL MARCO REGULATORIO DE LOS COSTOS QUE ELLA GENERA, para entrar a discusión este costo y/o la frecuencia de revisión.

RESPUESTA

La CREG mediante la Resolución CREG 178 de 2009, publicó la propuesta para las nuevas Fórmulas Tarifarias Generales para la prestación del servicio público domiciliario de distribución de gas combustible, y propuso incluir la fijación de un cargo fijo por concepto de revisión de las instalaciones internas, que se sumaría a los demás costos relacionados con la prestación del servicio.

Sin embargo, observando los comentarios y las quejas de los usuarios, se observó que la inconformidad no solo es con el costo de la revisión y con el plazo, sino otros problemas los cuales se resumen en:

- El plazo entre revisiones.
- Los costos de la revisión cobrados por el distribuidor.
- La forma de pago.
- Los costos de adecuación de las redes internas en caso de encontrarse defectos.
- Limitación a la contratación de todos los organismos acreditados que existen en el mercado por parte de los distribuidores.
- La imposición indirecta de empresas para efectuar las reparaciones.
- Imposición de citas en días hábiles en una franja de tiempo que implica prácticamente la pérdida de un día de trabajo para los usuarios.
- El incumplimiento de las citas acordadas para la inspección.
- La discrepancia entre los criterios técnicos de quienes realizan la revisión.
- La duración de la revisión.

Por lo anterior, la Comisión expidió la Resolución CREG 054 de 2011 con la nueva propuesta para llevar a cabo la revisión periódica de las instalaciones internas de gas de los usuarios de este servicio público.

SURTIGAS E-2011-004624

- Por qué el distribuidor es responsable de verificar el cumplimiento de las revisiones quinquenales de parte del usuario, si el proceso es abierto, deben responder los usuarios y los terceros que realicen la revisión quinquenal.
- El procedimiento debe ser revisado y aclarado de tal forma que los plazos se ajusten a los plazos definidos en la resolución 1509 de 2009, especialmente en lo referente a suspensiones.
- La forma como está previsto el procedimiento puede generar mayores quejas, ya que el procedimiento inicia antes de que la instalación cumpla los 5 años.
- El plazo de notificación al usuario debe ser ampliado mínimo a 6 meses (literal a) 3 meses de acuerdo a nuestra experiencia, es muy poco tiempo.

- El Literal c permite la sub contratación con firmas acreditadas, como actualmente se realiza.
- No es clara la redacción del literal g, por lo tanto solicitamos aclaración. Adicionalmente, limita al distribuidor a proceder a la suspensión del servicio durante el tiempo que se está realizando la revisión, lo cual genera un riesgo mayor en el tema de seguridad, y suspende la aplicación de otras causales previstas en la regulación y el contrato de condiciones uniformes. Actualmente las empresas distribuidoras realizan una gestión comercial antes de proceder a la suspensión.
- Cómo se resolverán las diferencias generadas entre los entes certificadores y las distribuidoras? Por ejemplo si la empresa distribuidora detecta una falla y el ente entregó la certificación.
- Dentro del proceso de RP se realizan las pruebas de verificación de medidores (numeral 5.27 y 5.29 DE LA RES. 067CREG) donde indica "Los equipos de medición deberán cumplir con las Normas Técnicas Colombianas o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, de tal forma que permitan una determinación de la cantidad de gas entregada y una verificación de la exactitud de medición." Y "La exactitud de los equipos de medición será verificada por el distribuidor o el comercializador a intervalos razonables y como máximo cada cinco años, y, de ser solicitado, en presencia de representantes del usuario. En caso de que el usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo. El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario.
- La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio".
- Cuál va a ser el procedimiento mediante el cual quien realice la revisión reportará a la distribuidora para que esta suspenda el servicio por fugas?
- Qué pasa con la información reportada hoy a los entes de control? que información deberá este reportar y con qué periodicidad?.

RESPUESTA

Como se ha mencionado anteriormente, la CREG ha solicitado adecuaciones y ajustes por parte de las autoridades competentes a las normas técnicas aplicables, respecto de las que esta entidad carece de competencia, con el fin de lograr la armonización de las distintas disposiciones.

La propuesta no modifica el tema de la comprobación y equipo de medición que esta previsto en el numeral 5.29 del Código de Distribución.

En cuanto a la detección de fugas, se establecerá la posibilidad de la suspensión del servicio, por razones de seguridad.

Corresponde a los entes de control efectuar las modificaciones que considere necesarias para sus requerimientos de información y ejercicio de las funciones que le han sido atribuidas, esto es, el control, la inspección y la vigilancia, que para el caso del servicio público domiciliario de distribución de gas, compete a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y respecto del cumplimiento de la normativa técnica relacionada con las revisiones le compete a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

Como se mencionó, se ampliará el término de notificación al usuario y se establecerán los conceptos de “plazo máximo de revisión periódica” y “Plazo mínimo entre revisión”.

GASES DEL CUSIANA E-2011-004689

- *“7. En el artículo 6 numeral 5.23 literal f, se solicita que la empresas distribuidoras deben habilitar mecanismos que faciliten a los usuarios la remisión de la copia de la certificación, a tal punto de implementar mecanismos informáticos por correo electrónico, que de alguna manera no son completamente confiables, teniendo en cuenta los diferentes casos que han sucedido de manipulación, alteración o falsificación de documentos, consideramos que la certificación debe ser entregada a la distribuidora de manera física y en original.*

RESPUESTA

Se reitera que la Comisión ha realizado solicitud y sugerencia a las entidades competentes para que los Organismos de Inspección Acreditados - OIA tengan la obligación de remitir el certificado al distribuidor a través de medios electrónicos seguros el certificado de conformidad de la instalación y es deber del distribuidor contar con los sistemas de información donde se puede hacer trazabilidad a la información del usuario. Esperamos que este sea tenido en cuenta en los ajustes que se hagan al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o el Ministerio de Minas y Energía.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS –E-2011-004695

- (...) ya no estaría vigente la Resolución 1509 de 2009 del MCIT, por lo tanto no se recomienda que el artículo 5.23 quede supeditado a las condiciones y procedimientos establecidos por el MCIT. En consecuencia, el cumplimiento de dicho numeral, se sugiere quede supeditado a las condiciones y procedimientos establecidos por la SIC o quien haga sus veces.
- El numeral a) del artículo 5.23

En la Superintendencia se tiene conocimiento del gran volumen de revisiones que se realizan mensualmente en Bogotá (entre 30 y 40 mil revisiones) que podrían llevar a los usuarios a tomar un tiempo mayor a los tres meses para obtener la revisión.

De otra parte y contrario a las poblaciones grandes, en poblaciones pequeñas se tiene un mínimo volumen de revisiones, circunstancia que podría dificultar a los suscriptores o usuarios la consecución de un organismo de inspección acreditado.

Por tal motivo se recomienda revisar o evaluar el término de tiempo para la notificación al usuario.

- *De acuerdo con estudios y análisis en la Superintendencia, se sugiere que dentro del artículo 5.23 se incluyan y definan como aspectos prácticos e ilustrativos los siguientes obligaciones a cargo de las empresas distribuidoras:*

Que las empresas Distribuidoras incluyan un campo adicional en las facturas que indiquen la fecha en que se cumplen los cinco años para la próxima revisión de las instalaciones internas.

Que las empresas distribuidoras verifiquen que el certificado de conformidad que le envían los suscriptores o usuarios, hayan sido expedidos por un organismo de inspección acreditado por la SIC o la ONAC y cumplan con las condiciones o requisitos que deben llenar un certificado de conformidad válido.

- *En el numeral e) del artículo 5.23*

Se plantea la siguiente inquietud: ¿la suspensión del servicio es una obligación o es una opción del distribuidor?, lo anterior en cuanto la redacción menciona que "habrá lugar" lo cual al momento de las acciones de vigilancia y control puede dar lugar a interpretaciones por parte de los prestadores como no mandatorio u obligatorio la suspensión del servicio.

Por tal razón se propone que debería quedar específico en el numeral e) que se trata de una obligación del Distribuidor suspender el servicio cuando el usuario no ha remitido copia del certificado de conformidad.

RESPUESTA

Aunque el artículo 5.16 y 5.17 son claros en cuanto a la suspensión del servicio, se ajustará la redacción, en el sentido de aclarar que es obligación del distribuidor suspender el servicio cuando el usuario no cuente con el certificado de conformidad.

No obstante que conforme al principio de legalidad la la Resolución 1509 de 2009 del MCIT está vigente, teniendo en cuenta lo mencionado en este documento, y la manifestación hecha por el Ministerio de Minas y Energía en el sentido de que expedirá un reglamento técnico aplicable a la actividad de las revisiones periódicas, se ajustará la redacción en el sentido de hacer referencia a las normas técnicas que resulten aplicables.

Se reitera que se ampliará el término de notificación al usuario.

Finalmente, se reitera que se ha hecho la solicitud a las entidades competentes, para que el reglamento técnico incluya la obligación para los OIA de remitir el certificado al distribuidor a través de medios electrónicos seguros el certificado de conformidad de la instalación y la regulación determinará que es deber del distribuidor de contar con los sistemas de información donde se puede hacer trazabilidad a la información del usuario. Teniendo en cuenta los ajustes que deben hacerse al reglamento técnico vigente, se precisará que el nuevo marco que regirá la actividad de revisiones empezará a aplicarse una vez éste haya entrado en vigor.

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

- *El aparente problema en la frecuencia de las revisiones es fácilmente solucionable si el regulador, así como estableció un techo máximo de 5 años, coloca un piso (en años o meses) para ejecutar la misma. Esta zanjaría cualquier discrepancia frente a los mínimos en que una distribuidora podría ejecutar la inspección, y no afectaría en nada el tema de seguridad.*
- *El plazo de notificación al usuario debe ser ampliado de 3 a mínimo 6 meses (literal a). Tres meses de acuerdo a nuestra experiencia para adelantar el proceso de revisión es muy poco tiempo, especialmente cuando la ley concede al usuario 2 meses para solucionar los defectos críticos o no críticos. Con el plazo de tres meses el número de usuarios en causal de suspensión sería elevado, lo que causaría traumatismo en la prestación del servicio.*
- *No es clara la redacción del literal g, por lo tanto se debe solicitar aclaración si el distribuidor pierde o no su facultad de suspender el servicio por razones técnicas durante el periodo de revisión. Propuesta expone a riesgos a usuarios pues limita la probabilidad al distribuidor de suspender el servicio a un solo caso "cuando así se reporte....."*

RESPUESTA

Se ha realizado un ajuste al tiempo establecido para la notificación y realización de la revisión.

Se aclara en la resolución definitiva lo correspondiente al literal g) del artículo 6 del proyecto de Resolución.

2.18.7. Artículo 7

SURTIGAS E-2011-004624

- *Para efectos de verificar la autenticidad de las certificaciones y disponer de un sistema para controlar a quienes los expidan, el certificado debe estar reglamentado con un consecutivo único para evitar fraudes y certificaciones falsas.*
- *Cómo se reconoce al distribuidor el costo de mantener actualizada la base de datos.*

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

EFIGAS E-2011-004622

- *La responsabilidad de colocar una etiqueta visible y hacer llegar la certificación al distribuidor debe recaer en el organismo acreditado y no en el usuario. Lo anterior por cuanto el organismo acreditado cobra por su gestión y, además, cuenta con los medios y los recursos para hacerlo. De manera que para quien vigila es más fácil controlar esta obligación y sancionar a quien lo incumpla*

- *Para efectos de verificar la autenticidad de las certificaciones y disponer de un sistema para controlar a quienes lo expidan, el certificado debe estar reglamentado con un consecutivo único para evitar fraudes y certificaciones falsas.*

RESPUESTA

Tal y como se indicó anteriormente se están realizando las gestiones para que dentro de la normativa técnica se considere la implementación de un sistema de información en el cual puedan tener acceso sólo los organismos acreditados y el distribuidor y de esta forma la entrega del certificado sea inmediato.

Se reitera que se incluirá que los OIA tengan la obligación de remitir el certificado al distribuidor a través de medios electrónicos seguros el certificado de conformidad de la instalación, sin perjuicio de entregar una copia al usuario, y en la regulación se incluirá el deber del distribuidor de contar con los sistemas de información que permitan hacer la trazabilidad necesaria a la información del usuario. Teniendo en cuenta los ajustes que deben hacerse al reglamento técnico vigente, se precisará que el nuevo marco que regirá la actividad de revisiones empezará a aplicarse una vez éste entre en vigor.

El costo de mantener la base de datos se reconocerá al distribuidor, conforme a la metodología tarifaria que defina la CREG para el próximo periodo tarifario.

VOCAL DE CONTROL-BUCARAMANGA E-2011-004627

- *Toda esta regulación estaría bien, pero siempre y cuando sea la empresa la encargada de verificar el cumplimiento de la revisión periódica. No debe dejarse en cabeza del usuario, sino que es la empresa la responsable de cumplir obligaciones que por ley le competen. de otra manera estamos prácticamente privatizando la prestación de servicios que corresponde al estado controlar y vigilar y a las empresas verificar. No se deben imponer al usuario cargas económicas que no estén reguladas. de otra manera, qué función cumplen las empresas? les vamos a quitar responsabilidades para ponerlas en cabeza del usuario cuando se trata de un servicio esencial?*
- *Consideramos que la R.T.R. debe hacerse por seguridad para todos, pero que esta debe reglamentarse sin eximir a las empresas de una obligación que según la ley les corresponde: art. 144, 145, 146 y 149 de la ley 142 de 1994.*

RESPUESTA

Reiteramos que con el nuevo esquema no se está eximiendo ni a las empresas distribuidoras ni a los usuarios de las responsabilidades asumidas frente a la prestación del servicio. Lo único que se está introduciendo es que no sea el distribuidor el único agente que pueda hacer la revisión. Sin embargo, las responsabilidades de éste frente a la prestación de un servicio en condiciones seguras siguen vigentes, así como la obligación del usuario de tener una instalación que cumpla la normativa técnica vigente.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS –E-2011-004695

- Se propone modificar que la revisión sea: "(...) de conformidad con la Resolución 14471 de 2002 de la SIC, o aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan. (...)”

RESPUESTA

Se ajustará la redacción, y se hará referencia a la normativa técnica vigente.

2.18.8. Artículo 8

SURTIGAS E-2011-004624

- El numeral 2.23 es para instalaciones nuevas y los costos están incluidos en el cargo por conexión, por ende no entendemos porque se relaciona en este artículo.
- Desprovee a las distribuidoras de mecanismos para realizar críticas, investigación de fraudes, etc., por lo que no se justifica la notificación previa para realizar estas actividades.
- Qué sucede si hay certificación pero la ESP encuentra una razón técnica o de seguridad para no conectar el servicio?

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

EFIGAS E-2011-004622

- El numeral 2.23 es para instalaciones nuevas y los costos están incluidos en el cargo por conexión, por ende no entendemos porque se relaciona en este artículo.
- Desprovee a las distribuidoras de mecanismos para realizar crítica de consumo, investigación de fraudes, etc., por lo que no se justifica la notificación previa para realizar estas actividades.

RESPUESTA

Se hace un ajuste a la redacción del artículo. Como se mencionó, en cuanto a la revisión previa para puesta en servicio de la instalación, se considera conveniente mantener la exigencia del certificado de conformidad y en esta medida se liberará también esta actividad, pudiendo ser realizada por un OIA. En esa medida y de manera consecuente se modificará el parágrafo del artículo 108 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 57 de 1996. De esta forma, ninguna de estas revisiones, previa o periódica, serán exclusivas del distribuidor.

VOCALLES DE CONTROL-BUCARAMANGA- E-2011-004627

- PREVIO AGOTAMIENTO DEL DEBIDO PROCESO.

RESPUESTA

Handwritten signature/initials

Como se mencionó, el debido proceso no es objeto de esta Resolución. Este debido proceso está contemplado en las normas superiores, debe ser acatado por las empresas prestadoras en todas sus actuaciones, tal y como reiteradamente lo ha indicado la entidad que legalmente ejerce el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios. En todo caso, se han dispuesto en la versión ajustada elementos propios del debido proceso, en aras de brindar las garantías requeridas al usuario y claridad para ambas partes del contrato.

2.18.9. Artículo 9

SURTIGAS E-2011-004624

Artículo 9. Como van a definir las tarifas? Es necesario tener en cuenta todas las variables que manejan los distribuidores (procedimientos, desplazamientos, otros, dispersión geográfica).

RESPUESTA

Los costos de mantener base de datos de las revisiones, de hacer programación de las fechas de revisiones, implementación de los mecanismos para la el recibo por medios electrónicos seguros de los certificados de conformidad, entre otros serán considerados dentro de los costos de AOM de distribución y serán remunerados mediante el cargo de distribución. La forma de determinarlos será analizada cuando se establezca la metodología de la actividad de distribución.

VOCAL DE CONTROL – ALBERTO CAMACHO CARDENAS – E-2011004558

- *ARTÍCULO 9. Modificar el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, en su numeral 5.59., el cual quedará así:*

"5.59. El distribuidor proporcionará los siguientes servicios en forma gratuita:

Desconexión del medidor. - Investigación de fugas de gas y otros pedidos relacionados con la seguridad.

Otros servicios efectuados a los equipos y dispositivos, se prestarán mediante el cobro de un cargo.

Frente a este inciso, es claro que solo se busca beneficiar a las empresas tal como ha venido sucediendo, dejan o entregan reguladores y otros elementos de segunda o en mal estado y después obligan al usuario a pagar el servicio técnico y el valor de los materiales.

VOCAL DE CONTROL-BUCARAMANGA E-2011-004627

- *"5.59. El distribuidor proporcionará los siguientes servicios en forma gratuita:*
 - *Desconexión del medidor. - Investigación de fugas de gas y otros pedidos*

*21
400*

relacionados con la seguridad. DEBE AGREGARSE: POR DEMOLICION DEL INMUEBLE ESPECIALMENTE EN LOS EVENTOS DE DESASTRES NATURALES Y EN LAS ZONAS DE ALTO RIESGO QUE SEAN IDENTIFICADAS PARA REUBICACION.

Otros servicios efectuados a los equipos y dispositivos, se prestarán mediante el cobro de un cargo. Debe identificarse qué servicios y cuál será la metodología tarifaria para establecer el valor de cada servicio.

Los costos involucrados en la verificación que trata el artículo 5.23 del presente anexo, serán remunerados al Distribuidor de conformidad con la metodología que para el efecto expida la CREG". ES MEJOR QUE DESDE AHORA NOS INFORMEN CUAL SERA LA METODOLOGIA, porque después salen con fórmulas que en nada favorecen al usuario, sino que siempre favorecen al distribuidor.

VOCALES DE CONTROL CENTRO -E-2011-004484

- 8. Igualmente es necesario que se excluya del artículo 9, del anexo propuesto numeral 5.59, el párrafo que expresa

"otros servicios efectuados a equipos y dispositivos, se prestaran mediante el cobro de un cargo"

Esas ambigüedades, sólo le dan a los prestadores del servicio la oportunidad de crear situaciones lesivas y onerosas en contra de la comunidad de los usuarios, además esa debe ser una práctica que es connatural con las medidas de seguridad industrial que debe implementar el prestador de los servicios públicos. Se supone que los costos ya se incluyeron en la tarifa.

"Los costos involucrados en la verificación de que trata el artículo 5.23 del presente anexo, serán remunerados al distribuidor de conformidad con la metodología que para el efecto expida la CREG"

De la misma manera la verificación que está proponiendo en el artículo 6 numeral 5.23, es el cobro de correo que será anexo a la factura y esos costos ya son parte de la tarifa.

RESPUESTA

El inciso 2 del numeral no es objeto de modificación por el nuevo esquema, es decir, se mantiene tal y como está establecido desde la Resolución CREG 067 de 1995 ya que ello se debe a que los equipos de medición y sus elementos son propiedad del usuario y deben mantenerse en las condiciones adecuadas. Por lo tanto, cualquier mantenimiento que se requiera de estos equipos debe estar a cargo del usuario y no del distribuidor. Es de indicar que al distribuidor se le remunera mediante las tarifas las inversiones realizadas en los sistemas de distribución que van desde las estaciones de regulación o city gates o desde otro sistema de distribución hasta la derivación de las redes locales es decir antes de la acometida y el medidor. Lo anterior, con fundamento en los criterios establecidos por el legislador en la Ley 142 de 1994.

xi
fco

Los costos en que incurra el distribuidor para garantizar la verificación del cumplimiento del artículo 5.23, así como los medios de divulgación, serán remunerados al distribuidor mediante el reconocimiento de unos costos de administración, operación y mantenimiento - AOM que se tienen en cuenta en el cargo de distribución y que forma parte de la tarifa final al usuario. Actualmente parte de estos costos se remuneran en el reconocimiento de los gastos de AOM de las empresas distribuidoras; pero nuevas actividades como adecuación de sus sistemas de información, envío de la notificación, recibo de la certificación y control de información de los usuarios (trazabilidad) serán contempladas como gastos AOM a reconocer a las empresas distribuidoras a través de la metodología del cargo de distribución.

2.18.10. Artículo 10

VOCAL DE CONTROL – ALBERTO CAMACHO CARDENAS – E-2011004558

- *Donde se encuentran estas empresas, por lo menos antes deben cerciorarse que existe la suficiente competencia para sacar una norma que sea equilibrada y que no suceda lo mismo que con la energía, donde los usuarios tienen que pagar organismos de certificación, con valores superiores a los que cobraba la empresa para dar el servicio.*

SURTIGAS E-2011-004624

- *Se debe reducir a un vínculo que lleve a la SIC o a la ONAC, dado a que ellos son los responsables de llevar y mantener estos registros.*

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

EFIGAS E-2011-004622

- *La empresa distribuidora no tiene la obligación jurídica de llevar el registro oficial sino por parte de las autoridades como la SIC o a la ONAC, dado que ellos son los responsables de llevar y mantener estos registros.*

VOCAL DE CONTROL-BUCARAMANGA

- *No es necesario ni conveniente incluir a terceros en este proceso de revisión. clara esta la fundamentación. El usuario no se revela ante la revisión técnica reglamentaria, sino que solamente pide que se regule el costo de tal revisión y que se establezca claramente la periodicidad*

RESPUESTA

Es importante indicar que el distribuidor puede seguir ofreciendo los servicios de revisión de instalaciones internas a sus usuarios.

21
40

El registro de los organismos certificados está a cargo de las entidades competentes. El Distribuidor ofrecerá un listado al usuario de esos organismos.

2.18.11. Artículo 11

SURTIGAS E-2011-004624

- *Se debe agregar: "... que dentro de ese mismo período vayan a cumplir cinco años de habérseles efectuado la última revisión periódica o la conexión al servicio".*

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

EFIGAS E-2011-004622

- *Las campañas publicitarias para la socialización del nuevo esquema debe ser reconocido a la empresa dentro de la tarifa o, de lo contrario, que de estos se encarguen los agentes económicos que competirán por este mercado.*

RESPUESTA

Se acoge el comentario y se agrega "o la conexión al servicio".

Las campañas publicitarias serán reconocidas al distribuidor mediante gastos de AOM según la metodología de distribución que expedirá la CREG.

2.19. REGLAMENTACIÓN TÉCNICA

CECILIA ALARCON TERREROS E-2011-004510

- *Pero debo denunciar que por las revisiones de calentadores y estufas y equipos de la cocina ahora nos cobran más de lo que vale el electrodoméstico, incumplen las citas que telefónicamente acuerdan y cortan el servicio y no arreglan nada es un elemento de especulación que tiene los prestadores del servicio. "otros servicios efectuados a equipos y dispositivos, se prestaran mediante el cobro de un cargo". De los que habla la resolución es negativo para los usuarios.*

LUISA ALEJANDRA TELLO-E-2011-004625

- *No permitir en ningún caso que las empresas distribuidoras de gas conformen su organismo de inspección, ni por si mismas ni a través de empresas donde tengan participación accionaria, con ello se garantiza la independencia de partes (tercera parte).*

- *Los organismos de inspección independientes y acreditados por ONAC deben cumplir los requisitos establecidos en la norma ISO 17020, pero se debe regular la competencia por ejemplo del gerente técnico y su suplente, es decir que deben cumplir los requisitos de titulación profesional en ingeniería mecánica, civil, industrial y afines, experiencia específica superior a un determinado número de años, así como demostrar habilidades y destrezas para poder ejercer la dirección de un organismo de inspección, debido a la alta responsabilidad en la operación del organismo de inspección.*

RESPUESTA

La normativa técnica y los requisitos para la acreditación de organismos de inspección no son competencia de la Comisión. Sin embargo, se han realizado los comentarios correspondientes a las entidades competentes para que sean tenidos en cuenta. Es de anotar que el Ministerio de Minas y Energía adelanta un estudio con el propósito de actualizar el reglamento técnico vigente de instalaciones internas de gas.

Ahora bien, en relación con las exigencias actuales, se ha realizado una consulta en el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC sobre los requisitos exigidos a los organismos de inspección para su acreditación y se encuentran los que se observan a continuación, entre estos están los solicitados en los comentarios y las cuales se subrayan.

Requisitos ⁷
3. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS
3.1 El OI, o la organización de la cual forma parte, debe ser legalmente identificable.
3.2 Un OI que sea parte de una organización que se ocupa de otras funciones que no sean la inspección, debe ser identificable dentro de esa organización.
3.3 El OI debe tener documentación que describa sus funciones y alcance técnico de la actividad para la cual es competente. El alcance preciso de una inspección estará determinado por los términos del contrato individual u orden de trabajo.
3.4 El OI debe tener seguro de responsabilidad civil adecuado a su actividad, a menos que esta responsabilidad sea asumida por el Estado, de acuerdo con las leyes nacionales, o por la organización de la cual ella forma parte.
3.5 El OI debe tener documentación que describa las condiciones bajo las cuales realiza su negocio de inspección, a menos que sea parte de una organización y preste estos servicios sólo a dicha organización.
3.6 El OI, debe tener cuentas independientemente auditadas
4. INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD

⁷ Página web ONAC- www.onac.org.co - F11-P-EVA-01-Formularios Solicitud de Acreditación -Lista cruzada Norma de requisitos y documentación del sistema de gestión – Numeral 15

Handwritten signature/initials

Requisitos ⁷	
4.1 GENERALIDADES El personal del OI debe estar libre de cualquier presión comercial, financiera o de otra índole que pueda afectar la imparcialidad de su juicio. Los procedimientos deben ser implementados para asegurar que personas u organizaciones externas al OI no puedan influir en los resultados de las inspecciones efectuadas.	
4.2 INDEPENDENCIA El OI debe ser independiente en la medida que ello sea requerido por las condiciones bajo las cuales presta sus servicios. Dependiendo de estas condiciones, el mismo debe cumplir con los criterios mínimos establecidos en uno de los Anexos normativos A, B, ó C.	
4.2.1 OI Tipo A El OI que presta servicios de "tercera parte" debe cumplir con los criterios del Anexo A (Normativo).	
4.2.2 OI Tipo B El OI que forma parte separada e identificable de una organización, involucrada en el diseño, manufactura, suministros, instalación, uso o mantenimiento de los elementos que inspecciona y que ha sido establecida para suministrar servicios de inspección a su organización matriz, debe cumplir con los criterios del Anexo B (Normativo).	
4.2.3 OI Tipo C El OI que está involucrado en el diseño, manufactura, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los elementos que inspecciona o de similares de la competencia y puede prestar servicios de inspección a otras partes que no sean su organización matriz, debe cumplir con los criterios del Anexo C (Normativo)	
5. CONFIDENCIALIDAD El OI debe asegurar la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades de inspección. Los derechos de propiedad deben ser protegidos.	
6. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN	
6.1 El OI debe tener una organización que le permita mantener la capacidad para realizar sus funciones técnicas satisfactoriamente.	
6.2 El OI debe definir y documentar las responsabilidades y la estructura de la organización. Cuando el OI también brinde servicios de certificación y/o ensayos, la relación entre sus funciones deben ser claramente definidas.	
6.3 El OI debe tener un director técnico, o su equivalente, que sea calificado y experimentado en la operación del OI y tenga la responsabilidad general que las actividades de inspección se realicen de acuerdo con esta norma y debe ser un empleado permanente.	
6.4 El OI debe brindar una efectiva supervisión por medio de personas familiarizadas con los procedimientos y métodos de inspección, con los objetivos de la inspección y la evaluación de los resultados del examen.	
6.5 El OI debe haber designado personas a quienes delegará responsabilidades de los servicios de inspección en ausencia de algún directivo, o su equivalente.	
6.6 Toda función que afecte la calidad de los servicios de inspección debe ser descrita. Esas descripciones laborales deben incluir los requisitos educacionales, de entrenamiento, conocimiento técnico y experiencia.	
7. SISTEMA DE LA CALIDAD	
7.1 La dirección del OI debe definir y documentar su política y objetivos de la calidad, y su compromiso con ella, y debe asegurar que su política sea comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles en la organización.	
7.2 El OI debe operar un sistema de la calidad efectivo apropiado al tipo, extensión y volumen del trabajo realizado.	

21
410

Requisitos ⁷
<p>7.3 El sistema de la calidad debe estar completamente documentado. Debe haber un Manual de la Calidad, el cual debe contener la información requerida por esta norma y como se registra en el Anexo D (Informativo).</p>
<p>7.4 La dirección del OI debe designar una persona quien, independientemente de otras obligaciones, debe tener autoridad definida y responsabilidad en el aseguramiento de la calidad dentro del OI. Esta persona debe tener acceso directo a la alta dirección.</p>
<p>7.5 El sistema de la calidad debe mantener su pertinencia y vigencia bajo la responsabilidad de la misma persona.</p>
<p>7.6 El OI debe mantener un sistema para el control de toda la documentación relacionada con sus actividades. Este debe asegurar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) las ediciones vigentes de la documentación apropiada estén disponibles en todos los lugares y por todo el personal pertinente; b) todos los cambios de documentos o enmiendas a los mismos son cubiertos por medio de la correcta autorización y se procesan de forma que se asegure su disponibilidad oportuna en los lugares apropiados; c) los documentos anulados se retiran del uso en toda la organización, pero una copia es archivada por un período determinado; d) otras partes, si es necesario, son notificadas de los cambios.
<p>7.7 El OI debe llevar a cabo un sistema de auditorías internas de la calidad planificadas y documentadas para verificar el cumplimiento con los criterios de la norma y la eficacia del sistema de la calidad. El personal que realiza las auditorías debe ser adecuadamente calificado y debe ser independiente de las funciones que están siendo auditadas.</p>
<p>7.8 El OI debe tener procedimientos documentados para el tratamiento de la retroalimentación y acción correctiva cuando sean detectadas discrepancias en el sistema de la calidad y/o en la ejecución de las inspecciones.</p>
<p>7.9 La dirección del OI debe revisar el sistema de la calidad a intervalos apropiados para asegurar su continua adecuación y eficacia. Los resultados de tales revisiones deben ser registrados.</p>
<p>8. PERSONAL</p>
<p>8.1 El OI debe tener un número suficiente de personal permanente con suficiente de experiencia para llevar a cabo sus funciones normales.</p>
<p>8.2 El personal responsable de la inspección debe tener una formación apropiada, formación, experiencia y un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las inspecciones que son llevadas a cabo.</p> <p>Dicho personal debe tener la habilidad para hacer juicios profesionales en cuanto a la conformidad con los requisitos generales, usando los resultados del examen e informar sobre estos. Ellos también debe tener el conocimiento pertinente sobre la tecnología y la fabricación de los productos inspeccionados, de la forma en la cual los productos o procesos sometidos a las inspecciones son usados o se tiene como intención usar, y de los defectos que pueden aparecer durante el uso o en el servicio.</p> <p>Ellos deben comprender el significado de las desviaciones encontradas con relación al uso normal de los productos o procesos correspondientes.</p>

21
KW

Requisitos ⁷	
<p>8.3 El OI debe establecer un sistema de entrenamiento documentado para asegurar que la formación de su personal, en los aspectos técnicos y administrativos del trabajo en el cual estarán involucrados, se mantenga actualizada de acuerdo con su política.</p> <p>La formación requerida debe depender de la habilidad, calificación y experiencia de las personas involucradas. El OI debe establecer las etapas necesarias de entrenamiento para cada miembro de su personal. Esas etapas pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un período de inducción; b) un período de trabajo supervisado con inspectores experimentados; c) formación continua durante todo el trabajo, para mantenerse actualizado con el desarrollo tecnológico. 	
8.4 El OI debe mantener registros de las calificaciones académicas u otras, formación y experiencia de cada miembro de su personal.	
8.5 El OI debe proveer orientaciones para la conducta de su personal.	
8.6 La remuneración de las personas empleadas en las actividades de inspección no debe depender directamente del número de inspecciones realizadas y en ningún caso de los resultados de tales inspecciones.	
9. INSTALACIONES Y EQUIPO	
9.1 El OI debe tener a su disposición instalaciones y equipos convenientes y adecuados que permita ejecutar todas las actividades asociadas a los servicios de inspección llevados a cabo.	
9.2 El OI debe tener reglas claras para el acceso y uso de las instalaciones y equipos especificados.	
9.3 El OI debe asegurar la adecuación continua de las instalaciones y el equipo mencionado en 9.1 para el uso previsto.	
9.4 Todo el equipo debe estar identificado en forma apropiada.	
9.5 El OI debe asegurar que todo el equipo sea mantenido apropiadamente, de acuerdo con procedimientos e instrucciones documentados.	
9.6 El OI debe asegurar que, cuando sea apropiado, el equipo sea calibrado antes de ser puesto en servicio y de ahí en adelante de acuerdo con un programa establecido.	
9.7 El programa completo de calibración del equipo debe ser diseñado y operado para asegurar que, dondequiera que el OI haga mediciones, estas sean trazables con patrones de medición nacionales o internacionales. Donde no sea aplicable la trazabilidad con patrones de medición nacional o internacional, el OI debe proveer evidencias satisfactorias de correlación o exactitud de los resultados de la inspección.	
9.8 Los patrones de medición de referencia que tenga el OI deben ser usados solamente para la calibración y no para otros propósitos. Los patrones de medición de referencia deben ser calibrados por un organismo competente que pueda ofrecer trazabilidad con patrones de medición nacionales o internacionales.	
9.9 Donde sea pertinente, el equipo debe estar sujeto a comprobaciones en servicio entre recalibraciones regulares.	
9.10 Los materiales de referencia deben ser, en lo posible, trazables con materiales patrones de referencia nacionales o internacionales.	

24
KED

Requisitos ⁷
<p>9.11 Donde sea pertinente para la calidad de los servicios de inspección, el OI debe tener procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la selección de proveedores calificados; b) la emisión de documentos de compra apropiados; c) la inspección de materiales recibidos; d) el aseguramiento de las instalaciones para almacenamiento apropiadas.
<p>9.12 Donde sea aplicable deben evaluarse las condiciones de los elementos almacenados a intervalos apropiados para detectar el deterioro.</p>
<p>9.13 Si el OI utiliza computadoras o equipos automatizados en relación con las inspecciones, debe asegurar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el software de computación sea ensayado con el fin de confirmar que es el adecuado para el uso; b) sean establecidos e implementados procedimientos para la protección de la integridad de los datos; c) la computadora y el equipo automatizado reciban mantenimiento para asegurar el funcionamiento apropiado; y d) sean establecidos e implementados procedimientos de mantenimiento para la seguridad de los datos
<p>9.14 El OI debe tener procedimientos documentados para el tratamiento del equipo defectuoso. El equipo defectuoso debe retirarse del servicio mediante la separación, marcado o etiquetado destacados. El organismo de inspección debe examinar el efecto de estos equipos defectuosos en inspecciones previas.</p>
<p>9.15 La información pertinente del equipo debe ser registrada y normalmente debe incluir la identificación, calibración y mantenimiento.</p>
10. PROCEDIMIENTOS Y MÉTODOS DE INSPECCIÓN
<p>10.1 El OI debe utilizar procedimientos y métodos de inspección los cuales son definidos en los requisitos, contra los cuales la conformidad va a ser determinada.</p>
<p>10.2 El OI debe poseer y utilizar instrucciones documentadas adecuadas para la planificación de la inspección y para las técnicas de inspección y muestreo normalizado, cuando la ausencia de tales instrucciones pudiesen poner en riesgo la eficiencia del proceso de inspección. Cuando esto sea aplicable, requiere de un conocimiento suficiente de las técnicas estadísticas para asegurar procedimientos de muestreo estadísticamente confiables y un correcto procesamiento e interpretación de los resultados.</p>
<p>10.3 Cuando el OI tenga que utilizar procedimientos y métodos de inspección no normalizados, tales procedimientos y métodos deben ser adecuados y totalmente documentados.</p>
<p>10.4 Todas las instrucciones, normas o procedimientos documentados, hojas de trabajo, listas de verificación y datos referencia pertinentes con el trabajo del OI deben mantenerse actualizados y estar fácilmente disponibles para el personal.</p>
<p>10.5 El OI debe poseer un contrato o sistema de control de órdenes de trabajo que aseguren que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el trabajo a ser desarrollado esté dentro de su competencia y que la organización tiene los recursos adecuados para cumplir los requisitos b) los requisitos de los solicitantes del servicio del OI estén adecuadamente definidos y que las condiciones especiales sean entendidas de tal manera que puedan emitirse instrucciones no ambiguas al personal que desempeña las actividades requeridas; c) el trabajo que se desarrolla sea controlado mediante revisiones regulares y acciones correctivas; d) el trabajo concluido sea revisado para confirmar que los requisitos han sido cumplidos.
<p>10.6 Las observaciones y/o datos obtenidos en el transcurso de las inspecciones deben ser registrados de una forma oportuna para evitar pérdidas de cualquier información pertinente.</p>

Handwritten signature/initials

Requisitos⁷	
10.7	Todos los cálculos y datos transferidos deben ser verificados adecuadamente.
10.8	El OI debe poseer instrucciones documentadas para llevar a cabo con seguridad la inspección.
11. MANIPULACIÓN DE LOS ELEMENTOS Y MUESTRAS DE INSPECCIÓN	
11.1	El OI debe asegurar que los elementos y muestras a inspeccionar sean identificados de una forma única para evitar confusiones con respecto a la identificación de tales elementos en cualquier momento.
11.2	Cualquier anomalía evidente notificada al inspector, o notificada por él debe ser registrada antes de comenzar la inspección. Cuando exista alguna duda acerca de la conveniencia del elemento a inspeccionar o cuando dicho elemento no está en conformidad con la descripción suministrada, el OI debe consultar al cliente antes de proceder.
11.3	El OI debe establecer si el elemento ha recibido toda la preparación necesaria, o si el cliente requiere de preparación por parte del OI.
11.4	El OI debe poseer procedimientos documentados y contar con las instalaciones adecuadas para evitar el deterioro o daño de los elementos de inspección mientras estén bajo su responsabilidad.
12. REGISTROS	
12.1	El OI debe mantener un sistema de registro acorde con sus circunstancias particulares y que cumpla con las regulaciones aplicables.
12.2	Los registros deben incluir la información suficiente que permita una evaluación satisfactoria de la inspección.
12.3	Todos los registros deben almacenarse en forma segura por un período especificado y mantenerse seguros y confiables para el cliente, a menos que la ley indique otra cosa.
13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN	
13.1	El trabajo llevado a cabo por el OI debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.
13.2	El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de la conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara. Cuando el informe de inspección y/o certificado de inspección contiene resultados suministrados por subcontratistas, estos resultados deben ser identificados claramente.
13.3	Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.
13.4	Las adiciones o correcciones al informe de inspección o certificado de inspección después de emitirlo deben registrarse y justificarse de acuerdo con los requisitos pertinentes de esta sección.
14. SUBCONTRATACIÓN	
14.1	El OI debe ejecutar normalmente por sí mismo las inspecciones comprometidas a través de los contratos.

Handwritten signature/initials

Requisitos ⁷
<p>14.2 Cuando el OI subcontrata alguna parte de la inspección, debe asegurar y ser capaz de demostrar que su subcontratista es competente para ejecutar el servicio en cuestión y, donde sea aplicable, que cumple con el criterio establecido en la norma pertinente. El OI debe consultar al cliente sobre su intención de subcontratar alguna parte de la inspección. El subcontratista debe ser aceptado por el cliente.</p>
<p>14.3 El OI debe registrar y mantener los detalles de su investigación sobre la competencia y conformidad de sus subcontratistas. El OI debe mantener un registro de todas las subcontrataciones.</p>
<p>14.4 Cuando el OI subcontrate ciertas actividades especializadas, éste debe tener acceso a un personal calificado y con experiencia que sea capaz de efectuar una evaluación independiente de los resultados de las actividades subcontratadas. La responsabilidad para la determinación de la conformidad con los requisitos recae sobre el OI.</p>
<p>15. QUEJAS Y APELACIONES</p>
<p>15.1 El OI debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes u otras partes acerca de las actividades del OI.</p>
<p>15.2 El OI debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento y solución de las apelaciones, contra el resultado de sus inspecciones cuando éstas sean llevadas a cabo bajo una autoridad delegada legalmente.</p>
<p>15.3 Debe mantenerse un registro de todas las quejas y apelaciones y de las acciones tomadas por el OI.</p>
<p>16. COOPERACIÓN Se espera que el organismo de inspección participe en el intercambio de experiencia con otros organismos de inspección y en los procesos de normalización según sean apropiados.</p>
<p>Anexo A (Normativo)</p> <p>Criterios de independencia para un organismo de inspección tipo A</p> <p>El OI referido en el numeral 4.2.1 debe cumplir con los siguientes criterios:</p> <p>A.1 El OI debe ser independiente de las partes involucradas. El OI y su personal responsable de llevar a cabo la inspección no deben ser el diseñador, productor, proveedor, instalador, comprador, propietario, usuario o responsable del mantenimiento de los elementos que inspeccionan, ni el representante autorizado de ninguna de estas partes.</p> <p>A.2 El OI y su personal no deben comprometerse con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación con sus actividades de inspección. En particular, no deben estar relacionados directamente con el diseño, producción, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados, o similares en la competencia.</p> <p>A.3 Todas las partes interesadas deben tener acceso a los servicios del organismo de inspección. Estos no deben estar influenciados por condiciones financieras u otras condiciones indebidas. Los procedimientos bajo los cuales el organismo opera deben ser administrados en forma no discriminatoria.</p>

21
400

Requisitos ⁷	
<p>Anexo B (Normativo)</p> <p>Criterios de independencia para un organismo de inspección tipo B</p> <p>El OI referido en el numeral 4.2.2 debe cumplir con los siguientes criterios:</p> <p>B1. Debe establecerse una clara separación de las responsabilidades del personal de inspección de aquel personal empleado en otras funciones mediante una identificación organizacional y los métodos de reportar del organismo de inspección dentro de la organización matriz.</p> <p>B.2 El OI y su personal no deben comprometerse con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación con sus actividades de inspección. En particular, ellos no deben estar relacionados directamente con el diseño, producción, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los ítem inspeccionados, o de ítem similares a la competencia.</p> <p>B.3 El servicio de inspección debe suministrarse solo a la organización de la cual el organismo de inspección forma parte.</p>	
<p>Anexo C (Normativo)</p> <p>Criterio de independencia para un organismo de inspección tipo C</p> <p>El organismo de inspección debe disponer medidas de seguridad dentro de la organización para asegurar una adecuada segregación de responsabilidades en correspondencia con el suministro de los servicios de inspección a través de la organización y/o procedimientos documentados.</p>	
<p>Anexo D (Informativo)</p> <p>Información por incluir o referenciar en el Manual de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información general(Nombre, direcciones, números de teléfono, etc. y estatus legal) - Declaración de la dirección sobre su política, objetivos y compromisos con la calidad - Declaración de la dirección asignando a la persona designada en el numeral 7.4 - Descripción de las áreas de actividad y competencia del organismo de inspección - Información sobre la interrelación del organismo de inspección con sus organizaciones matriz o asociada(cuando proceda) - Organigrama(s) de la organización - Descripciones de las funciones pertinentes - Declaración de la política en materia de calificación y formación del personal - Procedimientos para el control de documentos - Procedimiento para las auditorías internas - Procedimiento para la retroalimentación y acciones correctivas 	
<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos para la revisión del sistema de la calidad por la Dirección - Otros procedimientos e instrucciones o referencias a otros procedimientos o instrucciones que sean requeridos por esta norma. - Lista de distribución del Manual de la Calidad. 	

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- De acuerdo con la propuesta de la Resolución 054, la distribuidora deberá recibir el informe de Resultados de la inspección de la revisión y mantenerlo en el folio del cliente. Algunos de los datos que hoy son tomados en el proceso de revisión que

Handwritten signature/initials

van más allá de los requeridos por las Resoluciones 14471 y 1509, perderán su trazabilidad en el sistema informática existente respecto a la característica de la instalaciones tales como los artefactos instalados, nuevos números telefónicos de contacto, etc., y solo quedará la última Información que tomó la distribuidora en la revisión o en la instalación. Así mismo, los cambios que ejecute el cliente pasarán desapercibidos para la distribuidora.

Por otra parte, dada la multiplicidad de direcciones en la ciudad y los parámetros como se registra la información en la distribuidora, un aspecto que también tendrá repercusión es el de la identificación del punto de suministro y los parámetros bajo los cuales los Organismos de Inspección Acreditados (OIA's) deberán entregar la información.

- Las únicas estadísticas que podrá brindar la distribuidora en el proceso corresponderán a clientes en servicio con certificado o con informe de Resultados vigente y/o sin servicio. En tal sentido, de ser de interés de la CREG y demás entes, la resolución deberá obligar a los OIS's a llevar dichas estadísticas que les permita retroalimentar Normas Técnicas Colombianas de productos o procedimientos, etc. (ej. Tipos de defectos críticos, no críticos).
- Se debe considerar que si un cliente modifica su instalación incrementando el consumo superando el diseño original –aspecto no incluido en la inspección de la Resolución 1509, y por tanto no ejecutado por el OIA- se pueden requerir cambios en los equipos de regulación y medición para ellos la visita conjunta del distribuidor (en donde actualmente se hacen ambas operaciones) es indispensable para detectar estas situaciones y generar los ajustes necesarios. La propuesta de resolución separa en diferentes agentes esta actividad haciendo complejas las actuaciones y sobre incrementado la operativa, ya que la visita del distribuidor para realizar la verificación de los equipos de medición deberá implicar el ingreso al predio para verificar la carga instalada para poder tomar una decisión; esto sería casi una nueva visita de revisión –con sus costos asociados-; además que acción se puede tomar si al entrar al predio el distribuidor encuentra riesgos en la seguridad?; no es claro en el proyecto.
- El OIA debe –antes de poder hacer la inspección- asegurarse que la presión de servicio esté en los valores adecuados. Si esto no sucede, en principio procedería el cobro de la visita. La operativa que se genera para estos ajustes actualmente es un costo incluido en la revisión; bajo el nuevo esquema deberá remunerarse al distribuidor.
- (...) Con respecto a las certificaciones de las instalaciones internas, dado que el cliente podría contratar la inspección con cualquier organismo, se pueden presentar diferencias de conceptos en cuanto a las condiciones de seguridad de la instalación interna. En caso de discrepancia se debe definir el criterio adecuado para dar por válido un concepto de un organismo certificador ante diferencias de opinión con otro organismo.
- Dentro de la normativa nacional aplicable, no hay exigencia para los OIA's respecto a la evidencia que deben brindar los equipos para verificar el monóxido y las fugas (impresión de resultados como los usados actualmente por las distribuidoras del Grupo Gas Natural) con lo cual el valor obtenido solo se reflejará

24
420

en el dato que transcriban al documento, pudiendo en muchos no coincidir con la medición real.

- La propuesta normativa no contempla la Resolución 1023 de 2004, que incorporó la Resolución MICT 936/08, 14471/02 y la 1509/09, especialmente emitida para artefactos de cámara abierta de 5 litros instalados en alturas superiores a 2.000 msnm causa principal de los accidentes con monóxido en estas ciudades.
- Se debe analizar la posibilidad de impulsar que a nivel regulatorio o legal se exija a los OIA la contratación de pólizas de responsabilidad civil extracontractual con amplias coberturas y montos definidos a nivel normativo, de manera que cumplan con los niveles de respaldo que requieren los usuarios.

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. -E-2011-004636

- (...) El tema de los cambios normativos en materia de instalaciones no es una motivación para delegar en el usuario la responsabilidad de delegar su propia revisión, ya que estos cambios seguirán presentándose a medida que los avances de la técnica y las mejoras prácticas sigan evolucionando, tal y como ha venido sucediendo desde 1995 con la expedición de código de distribución. Es precisamente la dinámica de cambios la que especializa una actividad que exige al agente responsable una experticia requerida que no puede esperarse del usuario. Hoy en día la supervisión y vigilancia a las distribuidoras por parte de las entidades de control es constante y rigurosa, precisamente en aras de dar cumplimiento a los estrictos estándares de seguridad que la regulación establece.

RESPUESTA

Los comentarios sobre exigencias mayores a los organismos de acreditación fueron remitidas a las entidades competentes para que sean tenidas en cuenta en la reglamentación técnica. Sin embargo en el cuadro anterior observamos que muchas de esas exigencias ya les son solicitadas a los organismos de inspección para su acreditación.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS -E-2011-004695

- " En varios de los artículos del proyecto de resolución (3,5,6 y 7) se hace alusión a la Resolución 1509 de 2009 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MCIT), sin embargo, según respuesta emitida por dicho Ministerio a una consulta de esta Dirección, la Resolución 1509 de 2009, no estaría vigente, ya que la misma solo aplicaba a las instalaciones existentes de que habla la Resolución SIC 14471 de 2002, es decir instalaciones que a la fecha de expedición de la Resolución 14471 de 2002, no contaran con certificado de conformidad.

Sin embargo, se estima que en la actualidad, ya todas esas instalaciones existentes, deberían contar con certificado de conformidad...

Por tal razón se recomienda que dentro del proyecto de resolución se revise la conveniencia de hacer alusión a la Resolución 1509 de 2009

- De otra parte, la Resolución 1509 de 2009, no especifica la expedición de un certificado de conformidad, sino un informe de resultados de la inspección. Al respecto se considera prudente definir las características que debe llenar el certificado de conformidad válido que deben expedir los organismos de inspección acreditados para tal fin, de acuerdo con la Resolución 14471 de 2002 y lo establecido en el Decreto 2269 de 1993 que define el certificado de conformidad como:

"i) certificado de conformidad. Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativos específicos.

(...)

Artículo 28. Se reconocerán como certificados de conformidad válidos oficialmente para el cumplimiento de los reglamentos técnicos, las normas técnicas obligatorias voluntarias, los expedidos por organismos de certificación debidamente acreditados o reconocidos.

MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO E-2011-005112

- (...) la resolución 1509 de 5 de junio de 2009 solo aplica a instalaciones existentes antes del 14 de mayo de 2002 que no cuentan con certificación de conformidad expedida de acuerdo con la resolución 14471 de 2002 y que de haberse aplicado a cabalidad lo estipulado en el numeral 5.23 de la resolución 067 de 1995 de la CREG, a las instalaciones en servicio anteriores al 14 de mayo que no tenían certificación de conformidad, estas ya debieron ser objeto de la revisión quinquenal de que trata la resolución CREG. En efecto al cumplirse dicha revisión periódica, la resolución 1509 de 2009 ya no sería aplicable en este caso.

Para las demás instalaciones de gas combustible gaseoso existentes en Colombia, posteriores al 14 de mayo de 2002, en concordancia con lo señalado en la resolución 067 de 1995 de la CREG, se les deberá continuar aplicando lo estipulado en el numeral 1.2.6.4.3 de la resolución 14471 de 2002, que establece las características mínimas especificadas de fondo y forma que debe incluir el certificado de conformidad requerido para certificar una instalación interna.

De otra parte, tal como aparece en fotocopias de oficios dirigidos al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, que se anexan, se manifestó que el Ministerio de Minas y Energía tiene legalmente asignada la competencia para expedir reglamentos técnicos sobre instalaciones internas para el uso del gas combustible, conforme se desprende del numeral 4o del artículo 3° del Decreto 070 de 004. Pese a lo anterior el Ministerio de Minas y Energía considera que no es el ente competente para reglamentar los artefactos de gas.

También es de resaltar que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no tiene la experiencia técnica sobre los aspectos que deben considerarse en la regulación del procedimiento de inspección en Colombia de instalaciones que suministran combustible gaseoso destinado a usos residenciales y comerciales. Adicionalmente esta función le corresponde Ministerio de Minas y Energía como a la CREG con fundamento en el numeral 4o del artículo 30 del Decreto 070 de 2004. Sin embargo, es importante indicar que, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo,

si es competente para expedir reglamentación técnica de los artefactos gasodomesticos para importación o fabricación y puesta en el mercado.

Adicionalmente, según el artículo 15 de la Decisión 562 de la CAN, los países miembros no deben mantener un reglamento técnico si las circunstancias u objetivo que dieron lugar a su adopción ya no existen o si las circunstancias u objetivos se han modificado y pueden atenderse de una manera menos restrictiva al comercio.

Finalmente, consideramos que sería importante que la nueva reglamentación de la CREG de las instalaciones de gas acoja los elementos de importancia de las resoluciones expedidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de unificar criterios respecto de la reglamentación técnica que se debe aplicar al procedimiento para la inspección de instalaciones internas de gas domiciliario, con el propósito de facilitarle al usuario el cumplimiento de una reglamentación unificada.

SIC -E-2011-005605

- *El reglamento establece requisitos orientados a la protección del aparato y a la hermeticidad de las conexiones del medidor con tuberías y otros aparatos. En consecuencia es conveniente hacer la salvedad indicando que a la instalación del medidor le aplican los requisitos relacionados con la protección y hermeticidad.*
- *Al eliminar el requisito consistente en que "en dicho informe, que deberá ser firmado tanto por el inspector como por el usuario, deberá constar que la instalación continúa o no en servicio" se debe tener en cuenta lo siguiente:*

Indicar como obligación del organismo de inspección, el reporte inmediato al distribuidor del resultado de la inspección, teniendo en cuenta que una instalación que presente defectos críticos a la que no se le suspenda el servicio de manera inmediata dejaría en peligro la vida de los usuarios.

- *En relación con el numeral 5.23, teniendo en cuenta que asigna la responsabilidad de la revisión de la instalación al Usuario, proponemos vía reglamento incluir requisitos que garanticen:*
 - *Que el organismo de inspección cuando encuentre defectos críticos reporte inmediatamente al distribuidor para que este suspenda el servicio.*
 - *Crear una base de datos única para consulta de Organismos de control y distribuidores, donde los organismos de inspección registren los certificados de conformidad y reportes de inspección con su respectiva fecha e identificación, datos de la instalación y defectos encontrados en la instalación. Lo anterior con el fin de detectar falsificaciones en dichos documentos que permitirían que una instalación quede en servicio con defectos críticos.*

SURTIGAS E-2011-004624

- Resolución SIC 1509 de 2009, y que la suspensión y el restablecimiento del servicio es realizada sólo por el distribuidor, se debe definir los siguientes casos:
 - Cuando al usuario se le suspende el servicio porque cumplido los 5 años no ha efectuado la revisión periódica, y posteriormente se notifica ante un organismo de inspección para que le efectúe esta revisión, éste no podrá hacerla hasta que lo notifique al distribuidor para que restablezca el servicio, período durante el cual este usuario continua sin servicio.
 - Cuando en las revisiones periódicas realizadas por un organismo de inspección, se encuentren defectos críticos que no sean corregidos de inmediato, cómo se notificará al distribuidor para que realice la suspensión inmediata del servicio, según lo establecido en la resolución SIC 1509 de 2009. En caso de no efectuarse de inmediato esta suspensión se estarían incumpliendo los requisitos mínimos de seguridad.
 - Cuando en las revisiones periódicas realizadas por un organismo de inspección, se encuentren defectos no críticos que no sean corregidos de inmediato, la distribuidora debe valorar nuevamente esta situación en un plazo no mayor a 2 meses contados a partir de la fecha de la inspección, y según el caso podrá suspender el servicio. Cómo se notificará al distribuidor la existencia de estos defectos no críticos de manera oportuna garantizando que pueda realizar la inspección y la suspensión según sea el caso, en un plazo no mayor al establecido en la resolución SIC 1509 de 2009.
 - Cuando al usuario se le suspende el servicio porque se encontraron defectos críticos que no se corrigieron de inmediato o defectos no críticos que persisten después de vencido el plazo establecido en la Resolución SIC 1509 de 2009, y posteriormente el usuario notifica al organismo de inspección que los defectos ya fueron corregidos, éste no podrá efectuar la inspección, hasta que lo notifique al distribuidor para que restablezca el servicio, período durante el cual este usuario continua sin servicio.
- Los organismos de inspección emitirán la certificación de conformidad de las instalaciones receptoras de los usuarios. De esta manera, a quien corresponde enviar los reportes trimestrales a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los defectos críticos encontrados en las revisiones periódicas establecido en la Resolución SIC 1509 de 2009, y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre revisiones y certificaciones realizadas a las instalaciones internas de los usuarios.

GASES DEL CUSIANA E-2011-004689

- "4. En cuanto a las firmas certificadoras que van a realizar la inspección a la instalación interna, no está claro la manera en la cual se van a elaborar estas listas, y qué procedimientos se van a llevar a cabo para garantizar que sus empleados cumplan con las competencias laborales y tengan la idoneidad para desarrollar esta labor asignada. Igualmente no se define específicamente cómo operarían estas compañías, la planeación y programación de sus actividades y que servicios pueden ofrecer al usuario, teniendo como resultado un cúmulo de información para el usuario de diferentes actividades a desarrollar como son: inspección de la red interna, revisión del centro de medición, reparación de defectos críticos, etc., no precisan si cada actividad la puede ejecutar un mismo organismo o diferentes empresas, creando caos y confusión.

RESPUESTA

Se aclara que la CREG carece de competencia para la expedición de reglamentos técnicos. El Ministerio de Minas y Energía, de acuerdo con lo manifestado mediante radicado CREG -E-2011-008772 del 16 de septiembre de 2011, tiene prevista la expedición del reglamento para instalaciones internas de gas y para ello realiza actualmente los estudios correspondientes. La CREG, como se mencionó, envió los comentarios sobre la inclusión de mayores exigencias y claridades necesarias en relación con el reglamento vigente del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para que sean consideradas en el próximo reglamento que se expida. Por ello se incluye un régimen de transición en la Resolución definitiva.

2.20. PERIODICIDAD

GASES DEL CARIBE E-2011-004636

- 1. Observaciones sobre las motivaciones contenidas en el proyecto de acto administrativo. En este primer aparte trataremos sobre las motivaciones en que se basó la comisión reguladora para la expedición del acto administrativo.

"Quejas presentadas en la Comisión por parte de Usuarios, relacionadas con la frecuencia de las revisiones periódicas en intervalos de tiempo menores a cinco años".

Sobre este considerando, la resolución 067 de 1995 (Código de Distribución) establece en su artículo 5.23 que "el distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años ... ". Luego no podríamos decir que las empresas de servicios públicos abusen de su posición dominante al realizar dicha revisión en un plazo inferior al quinquenio ya que es un imperativo normativo establecido en la misma regulación el hacerlo en intervalos no superiores a cinco años. Imperativo que además ha sido de estricta vigilancia por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual en el 2008 impuso millonarias sanciones a varias distribuidoras del país, por no hacer revisar las instalaciones de los usuarios en intervalos no superiores a cinco años. Como principio violado la SSPD enarboló el tema de la seguridad y argumentó que dicho incumplimiento ponía en serio riesgo la vida y bienes de nuestros apreciados usuarios.

Sobre este particular señala la CREG que una de las motivaciones para modificar el actual Código de Distribución son las quejas presentadas por los usuarios del servicio público domiciliario de gas natural con referencia al período de revisión. Sin embargo, no se acompaña sustento estadístico sobre el número de quejas presentadas por los usuarios del sector. Solo para el caso de GASES DEL CARIBE nuestras estadísticas muestran que el indicador de quejas y reclamos mensuales asociados a la revisión técnica es inferior al 0.2% de nuestros clientes, y este porcentaje comprende la totalidad de las quejas asociadas a la revisión sin discriminar el motivo de la misma (precio, frecuencia, atención, etc.), lo que demuestra que más del 99% de los usuarios no presentan quejas.

*xl
leo*

En conclusión, no encontramos por qué este argumento motiva cambiar la filosofía del régimen actual de responsabilidad pasando de manos del distribuidor a manos del usuario.

Ahora bien, el aparente problema en la frecuencia de las revisiones es fácilmente solucionable si el regulador, así como estableció un techo máximo de 5 años, fija un piso (en años o meses) para ejecutar la misma. Esto zanjaría cualquier discrepancia frente a los mínimos en que una distribuidora podría ejecutar la inspección, y no afectaría en nada el tema de seguridad.

EFIGAS E-2011-004622

- 1.1. *Supuesta inconformidad de los usuarios por el tiempo de revisiones de las instalaciones internas*

Es de anotar que el término MAXIMO fijado por el regulador para realizar las revisiones periódicas es de cinco años, tal y como lo establece la resolución 067 de 1995 en su artículo 5.23, de tal forma que si el distribuidor de gas natural por factores de procedimiento y eficiencia realiza tales revisiones antes de dicho término, no pueden ser catalogadas estas actividades como abuso de posición dominante pues se está frente al cumplimiento de una obligación regulatoria. Incluso fueron objeto de sanción varias de las empresas distribuidoras del país por parte de la SSPD en el año 2008 al encontrarse instalaciones que superaban el término máximo establecido, se basaron esas sanciones por haberse vulnerado la seguridad de los usuarios.

RESPUESTA

Con el nuevo esquema la revisión tendrá un plazo de cinco años y con el procedimiento establecido se estaría planteando algo similar a la propuesta de los distribuidores en relación con el plazo de revisiones, pues desde el momento en que la empresa distribuidora envía la notificación al usuario, éste puede hacer la revisión. Lo que es máximo es el plazo del quinto año para que la instalación cuente con el certificado de conformidad.

2.21. RESPONSABILIDADES EN LA REVISIÓN PERIÓDICA

GASES DE OCCIDENTE- E-2011-004620-E-2011-004701

- *En la propuesta regulatoria no están claro los roles y responsabilidades que ejecutarán y asumirán cada uno de los participantes en el proceso de revisión periódica, ni la manera en que interactúan, entre las cuales se citan: los organismos de inspección, las empresas distribuidoras, los usuarios, y las empresas encargadas de realizar reparaciones.*

SURTIGAS E-2011-004622

*74
140*

- No es posible que con el ánimo de abrir la actividad a terceros, se coloque a la empresa de servicios públicos en una posición de mayor riesgo, porque aunque el proyecto de resolución permite que terceros realicen la revisión quinquenal, mantiene en cabeza de la empresa distribuidora una serie de responsabilidades, como son: notificar el vencimiento del plazo para realizar la revisión, mantener una base de datos con las empresas que realizan estas actividades y con la información de cada usuario respecto del cumplimiento de esta obligación, suspender el servicio cuando no vencido el plazo no se ha realizado la revisión, continuar la prestación del servicio con la entrega del certificado de revisión realizada por un tercero, sin control sobre la calidad de la misma, verificar que la instalación cumpla las normas técnicas, causales de suspensión del servicio, suspensión del servicio a instalaciones que cuentan con la certificación pero que han sufrido modificaciones después de la expedición de la misma que ponen riesgo la seguridad, entre otras. Por lo tanto, el distribuidor sólo podrá mantener responsabilidad en lo que a seguridad se refiere, si tiene el control total de la operación.

EMPRESA DE ENERGÍA Y BOGOTÁ – RADICADO CREG E- 2011-004626

- Los problemas que se han presentado en el desarrollo de estas revisiones quinquenales no se resuelven asignando dicha responsabilidad al usuario o son subsanables sin este cambio.
- La responsabilidad del distribuidor/comercializador incluye que se conecten o se operen instalaciones internas seguras para poder prestar un servicio adecuado a sus clientes. Una instalación interior en mal estado puede afectar no sólo al cliente sino la prestación del servicio de otros clientes.
- La selección de los revisores debe tener estándares exigentes de calidad técnica, la obligación de concertar con el cliente las visitas y ser puntuales en las mismas. Se debe tener un seguimiento permanente por parte del distribuidor de las evaluaciones que haga el usuario de la calidad del servicio prestado por el revisor y si es del caso hacer auditorías aleatorias in situ.
- El revisor debe ser seleccionado por el distribuidor para evitar posible acomodamiento frente a los usuarios buscando un mayor volumen de trabajo. También permitiría repartir equitativamente zonas con diverso grado de dificultad de acceso.
- Una vez que se tengan estas firmas seleccionadas, el distribuidor informará al usuario quien adelantara la revisión y con quien puede coordinar las visitas.

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- Con la modificación propuesta al esquema, se perderá este logro dado que no será posible garantizar el seguimiento en "terreno" a los usuarios. Dada la necesidad de garantizar la calidad del proceso de revisión, si se implementa la propuesta de modificación, la CREG necesariamente deberá señalar que el organismo de inspección será el responsable Único de la revisión de las instalaciones y de todas las obligaciones relacionadas con el uso de instalación, de la revisión periódica y de la seguridad los artefactos de consumo o

gasodomésticos, teniendo incluso que llevar a cabo la operación de las labores de suspensión y reconexión.

- *Es importante que se defina claramente quien es el obligado a impulsar el proceso de RTR, toda vez que en la propuesta contendrá en la Resolución CREG 054 se hace referencia al usuario, mientras que en el documento CREG 046 se deja la responsabilidad en cabeza del dueño de la instalación. En general se hace obligatorio revisar la totalidad de normatividad vigente asociada al proceso, como son las Resoluciones SIC 14471 y MICT 1509 y 0936.*
- *De darse el cambio propuesto en la resolución, la CREG debe también contemplar las acciones que el responsable integral del proceso debe acometer en casos de Inundaciones, terremotos, deslizamientos y otras situaciones de fuerza mayor, para postergar la exigencia del certificado de conformidad, hasta tanto las condiciones de la comunidad se hayan superado.*
- *El esquema propuesto presenta graves inconsistencias en cuanto a las obligaciones y responsabilidades de los distribuidores y de las organismos de inspección acreditados. En este sentido, para promover de manera adecuada el esquema propuesto, la regulación debe trasladar todas las responsabilidades inherentes a la labores de revisión y de manera integral, a los organismos de Inspección acreditados. Resulta inadmisibles y puede presentar vacíos de ilegalidad pretender mantener responsabilidades a cargo del distribuidor en la verificación de la seguridad de la instalación interna.*
- *En cualquier caso, la responsabilidad que se asigne a los agentes que tendrán relación con la revisión de las instalaciones domiciliarias de gas, deben ser coherentes con las responsabilidades que se les asignen. En tal sentido, solicitamos al Regulador que se mantenga el esquema vigente, el cual ha sido exitoso y se ha constituido en un referente a nivel mundial en cuanto a los niveles de seguridad alcanzados en las instalaciones de gas natural domiciliario.*

Las responsabilidades en este esquema quedan claramente definidas, en relación con la prestación del servicio y la obligación de mantener la instalación interna en las condiciones exigidas por la normatividad. La primera sigue siendo como lo ha sido del distribuidor y la segunda del usuario y la comprobación de esta por parte del distribuidor. Lo que se modifica es solo la acción física de que sea el distribuidor el único que puede hacer la revisión de la instalación

RESPUESTA

A lo largo de ese documento se ha dado respuesta a estos comentarios.

Se incluirá una previsión relativa a que en caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación.

2.22. TRASLADO DE LA OBLIGACIÓN DEL DISTRIBUIDOR AL USUARIO

REINALDO PALOMINO CARRILLO-E-2011-004445

- *El organismo lleva diez años en actualizaciones y aplicaciones de tecnología y conocimiento técnico de todos sus integrantes y locativas con el fin de brindar seguridad en el servicio prestado a todos sus clientes.*
- *Como el organismo obliga al cliente a pagarle el servicio prestado si fácilmente el usuario se enoja porque le dicen que tiene defectos y que vale tanto, el otro va a decir no tengo ahora vuelva mañana y así pasan los días, así no se le entregue el documento se perdió el tiempo.*

VOCAL DE CONTROL – ALBERTO CAMACHO CARDENAS – E-2011004558

- *Lo que realmente se necesita es una regulación congruente que recoja la propuesta de la SSPD de incluir en la fórmula tarifaria el valor de la revisión técnica reglamentaria, que efectivamente se haga cada cinco años y no cada tres o cuatro años como se viene haciendo, que se respete el debido proceso, que el usuario pueda escoger mínimo entre dos alternativas de empresas, contratadas por la misma distribuidora (actualmente gas natural Cundiboyacense, tiene una empresa para la revisión al momento del inicio del contrato y otra para las revisiones quinquenales.*

GASES DEL CUSIANA E-2011-004689

- *“6. Que agente de la cadena debe garantizar la calibración y calidad de los equipos medición utilizados por el ente certificador?, actualmente las empresas distribuidoras realizan estos seguimientos y controles mediante el departamento de metrología con miras a garantizar la seguridad y calidad del servicio prestado al usuario.*

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. –E-2011-004636

- *El régimen actual ya establece los derechos, limitaciones y acceso a los mercados que tienen tanto las distribuidoras, usuarios, como organismos de inspección. El estado cuenta con las herramientas necesarias para corregir cualquier trasgresión que sobre esta materia pueda llegar a suceder en contra del usuario u organismos de inspección por parte de la distribuidora. No vemos como el trasladar la responsabilidad de la revisión a manos del cliente final sea una de ellas, así como tampoco aclara el documento si la motivación se fundamenta en las percepciones del regulador o a un historial estadístico de sanciones administrativas en firme contra las distribuidoras por la comisión de este tipo de conductas anticompetitivas.*

VISIONARIOS POR COLOMBIA –E-2011-005188

- *Creemos que es adecuado dejar en cabeza de los distribuidores la responsabilidad de las revisiones periódicas de las instalaciones, pues son éstas las que pueden determinar con idoneidad las situaciones de riesgo que pueden afectar directamente la salud y seguridad de las personas.*

VOCALÉS DE CONTROL-BUCARAMANGA-E-2011-004627

- *No debe dejarse en manos de terceros responsabilidades que le corresponden a la empresa. consideramos que las empresas deben seguir asumiendo la responsabilidad de la revisión periódica, pero que esta debe ser regulada, tanto en periodicidad, como en costos.*

2.23. PROCEDIMIENTO

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- *2. La resolución en consulta no establece ni se refiere en nada a los mecanismos de interacción que deberían existir para coordinar las acciones de las empresas distribuidoras y los organismos de inspección. Por ejemplo, no se establece ningún tipo de lineamiento que permita identificar claramente los pasos a seguir y la interacción entre los organismos de inspección y las empresas distribuidoras en caso de encontrarse un defecto crítico diferente a las fugas, tal como la existencia de altas concentraciones de monóxido de carbono. Esto sin olvidar que el distribuidor y/o sus contratistas autorizados son los únicos facultados para intervenir los centros de medición de sus usuarios.*
- *6. La resolución no establece un procedimiento que defina qué hacer en aquellos casos en que el usuario no permita la suspensión del servicio. Dado que la suspensión debe hacerla la empresa distribuidora, previa solicitud por parte de los Organismos de Inspección, es de esperar que aumentará la ocurrencia de aquellos eventos en los cuales el usuario afectado no permitirá la suspensión del servicio, especialmente en el caso de los conjuntos residenciales, donde una sola llamada al personal de vigilancia puede bloquear la entrada de la empresa distribuidora. No es claro en este caso quien asume responsabilidades y que procedimiento se debe seguir.*

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- *En el esquema propuesto, desde el momento en que el distribuidor (con 3 meses de antelación) haga el aviso al cliente de la proximidad del periodo de su revisión periódica (literal g, numeral 5.23 nueva redacción) no tendría el control del proceso, es decir, no sabría lo que sucede con el usuario y además no podría intervenir sobre el mismo.*

24
KW

- Si el usuario no ha conseguido un organismo de inspección y hay evidencia de un riesgo, quién se responsabilizará por el hecho y por la actuación.
- Si durante el proceso de inspección el usuario llama al distribuidor y le reporta una situación que resulte en una suspensión por seguridad, y esta no fue detectada por el organismo de inspección, o apareció durante el proceso, quién se hará responsable?

Consideramos que existen vacíos que no garantizan la seguridad de los usuarios y que por el contrario en el esquema actual son claramente asumidos por el distribuidor.

- Es importante que se defina claramente quien es el obligado a impulsar el proceso de RTR, toda vez que en la propuesta contenida en la Resolución CREG 054 se hace referencia al usuario, mientras que en el documento CREG 046 se deja la responsabilidad en cabeza de quien hace la revisión. En general se hace obligatorio revisar la totalidad de la normatividad vigente asociada al proceso, como son las Resoluciones SIC 14471 y MCIT 1509 y 0936.
- De acuerdo con la propuesta de la Resolución 054, la distribuidora deberá recibir el informe de resultados la inspección de la instalación y mantenerlo en el folio del cliente. Algunos de los datos que hoy son tomados en el proceso de revisión que van más allá de los requeridos por las Resoluciones 14471 y 1509, perderán su trazabilidad en el sistema informático existente respecto a la característica de la instalación, tales como los artefactos instalados, nuevos números telefónicos de contacto, etc., y solo quedará la última información que tomó la distribuidora en la revisión o en la instalación. Así mismo, los cambios que ejecute el cliente pasarán desapercibidos por la distribuidora.

GASES DEL LLANO RADICADO CREG – E-2011-004615

- En las nuevas actividades el procedimiento establecido se observa una logística que va en contra de los considerandos en el aspecto económico, encareciendo aún más todo el proceso en general, y operativamente complica, situaciones como:
 - La notificación es compleja, al pretender cumplir con los términos, debería ser antes de los tres últimos meses, hay ciclos de facturación, no coinciden con la fecha específica de los tres meses.
 - Para las empresas que operan con facturación in situ se tendría que adelantar la actividad de notificación de manera independiente lo cual ocasiona un sobre costo que como sería retribución, considerando que es a través de un servicio de mensajería especializada o correo certificado?
 - Las pruebas se dividen en dos visitas, pero en caso de internas tendrían que manipular el centro de medición para pruebas de hermeticidad, verificar presiones, etc.
 - Las suspensiones como se coordinan, quien asume la responsabilidad mientras se ejecutan.

EMPRESA DE ENERGÍA DE BOGOTÁ –E-2011-004626

- *Se deben hacer ajustes al modelo actual entre los cuales consideramos los siguientes:*
 - *El revisor debe ser seleccionado por el distribuidor para evitar posible acomodamiento frente a los usuarios buscando un mayor volumen de trabajo. También permitiría repartir equitativamente zonas con diverso grado de dificultad de acceso.*
 - *Una vez que se tengan estas firmas seleccionadas, el distribuidor informará al usuario quien adelantara la revisión y con quien puede coordinar las visitas.*

RESPUESTA

Ya se ha mencionado que será el OIA quien remita el certificado de conformidad de la instalación interna al distribuidor.

Lo referente a la actividad de suspensión ha sido tratado en el numeral 2.13 de este documento.

Se ha incluido un plazo de 5 meses para la notificación por parte del distribuidor al usuario, el cual permitirá que con tiempo suficiente este se entere y pueda proceder a cumplir con el requisito.

Los organismos de inspección acreditados adquieren una responsabilidad cuando asumen hacer la revisión a un usuario. Además son estos calificados como idóneos para realizar la actividad de acuerdo con los procedimientos establecidos por el organismo de acreditación.

No se acepta la sugerencia de que el inspector sea seleccionado por el distribuidor, debido a que se continuaría con el esquema actual.

2.24. TRANSICIÓN

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E-2011-004590

- *De otra parte, consideramos que la CREG, al momento de decidir sobre el futuro del proceso de revisiones periódicas de las instalaciones internas de los usuarios de gas natural, debe considerar que las empresas distribuidoras, basadas en señales regulatorias establecidas previamente, tienen contratos vigentes, cuyos términos se deben respetar, para la ejecución de las revisiones periódicas con organismos de inspección acreditados seleccionados a partir de procesos de licitación pública y han realizado Inversiones en recurso humano, infraestructura, software, equipos de cómputo, técnicas de mejoramiento de procesos, sistemas de información etc., cuya remuneración debe ser garantizada por el regulador bajo cualquier esquema que se implemente para llevar a cabo el proceso de revisiones periódicas.*

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS –E-2011-004695

- *...se recomienda que se modifique la redacción que menciona: "los distribuidores podrán cumplir con la obligación de realizar las revisiones periódicas de las instalaciones internas de los usuarios, de manera que quede con carácter obligatorio la revisión de las instalaciones internas durante la transición"*

JAIME VEGA MORA -SIGMA –E-2011-005869

- *Debido a los seis (6) meses de transición que se pretendería instaurar y debido a que en nuestro caso y para nuestro organismo de inspección la situación ha sido crítica desde hace ya 3 años sin poder ejercer nuestro objeto social, le agradeceríamos considerar un parágrafo adicional que podría ser en el sentido de que durante dichos 6 meses, los organismos de inspección que llegaran a certificar instalaciones de gas natural para usuarios de manera directa y como funcionaria en el futuro, las mismas sean recibidas y ser valederas tanto para las distribuidoras como para los usuarios. por supuesto, con el compromiso de dichos organismos de inspección de garantizar la radicación oportuna de dichas revisiones en las respectivas distribuidoras.*

GAS NATURAL S.A. E.S.P. –E-2011-004606

- *Con el plazo de transición de un esquema a otro, se presentará un grupo de clientes que gestionados en el último mes del plazo, generan visitas complementarias por defectología encontrada. La resolución deberá prever que estos clientes que ya han pagado por el proceso a la distribuidora, pueden cerrar con ella el ciclo de facturación.*

RESPUESTA

El período de transición se ha planteado para pasar del esquema actual al nuevo que se adopte para la realización de la actividad de revisión, con el mínimo de traumatismos y se pueda socializar el nuevo esquema, lo cual reviste gran importancia, habida cuenta de la necesidad de concientizar al usuario. Lo anterior, considerando además que algunas empresas distribuidoras tienen contratos con organismos de inspección para la realización de la revisión de las instalaciones internas de sus usuarios.

Teniendo en cuenta que el Ministerio de Minas y Energía asumirá la competencia de la expedición del Reglamento Técnico, la CREG ha considerado conveniente establecer un período de transición por un lapso de seis (6) meses a partir de la expedición por parte del Ministerio de este reglamento y así quedará expreso en la Resolución.

Finalmente, se ajusta la redacción para que quede claro que durante la transición el esquema actual se mantiene, salvo en lo que tiene que ver con el plazo para hacer las revisiones periódicas, y por tanto, las distribuidoras tienen la obligación de hacer la revisión, pero estrictamente en ese plazo.

2.25. BENEFICIOS DEL ESQUEMA ACTUAL

GAS NATURAL S.A. E.S.P. E-2011-004606

- Desde la puesta en marcha del Programa para la Masificación del Consumo de Gas definido en el Documento CONPES 2571 de 1991, que estableció que los mayores beneficiarios del Plan se obtendrían en el sector residencial, las empresas distribuidoras de gas natural por red de tubería asumieron el compromiso con el país de ofrecer a los usuarios de las diferentes regiones del territorio colombiano una alternativa de energía limpia, confiable y eficiente. De hecho, de 98 municipios que contaban con gas natural como alternativa energética en 1996, ya son 568 los beneficiados a diciembre de 2010.

Bajo tales lineamientos de promoción a la masificación del gas natural, el esquema adoptado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, que rige actualmente, ha resultado ser una experiencia exitosa y un referente a nivel mundial, en tanto la obligación de revisión periódica de las instalaciones asignada a las empresas prestadoras del servicio ha demostrado garantizar niveles óptimos de seguridad y calidad de servicio a los usuarios.

En efecto, el esquema colombiano actual incluye un proceso de gestión integral de revisión que permite gestionar y controlar las actividades que requiere la revisión de instalaciones internas de gas natural para garantizar los más altos estándares de seguridad al usuario final.

El proceso de gestión integral de revisión que realizan los distribuidores es el producto de la experiencia de más de quince años desde la Implementación de la regulación en materia de prestación del servicio público domiciliario, y de los innumerables esfuerzos adoptados por parte del regulador, las entidades de vigilancia y control, las empresas y las diversas campañas de seguridad con los usuarios.

- (...) entendemos que el proceso de las revisiones periódicas es susceptible de la mejora continua y en especial para incrementar la satisfacción del usuario tal como lo expone la problemática de la actividad esbozada por la Comisión en el Documento CREG 046/11 (pg. 453)-. Encontramos una excelente oportunidad para que desde la regulación, y con la "participación de los entes de vigilancia y control, se lleve a cabo un proceso constructivo, transparente, y abierto con la industria en conjuntamente se discutan propuestas de solución en el contexto de seguridad de las instalaciones de usuario, especialmente en aspectos tales como:
- Plazo entre revisiones de las instalaciones, en función de la vida útil de elementos que la conforman, calibración/modificación en los artefactos, posibles cambios en la actividad económica de los predios que cuentan con el servicio, etc.
- Esquemas operativos de programación de las visitas de inspección de instalaciones, que permitan afinar la coincidencia entre clientes e inspectores.
- Estructuras de costos teniendo en cuenta composición de los mercados, el ámbito geográfico, los volúmenes de operaciones y los distintos procesos adoptados por las compañías.

Para la empresa Gas Natural S.A. ESP es tan importante el proceso de revisión de las instalaciones que años anteriores lanzó a su costo, la campaña "Despierta el monóxido de carbono mata", la cual, mediante la pedagogía aplicada por el ex alcalde y ex - candidato presidencial Antanas Mockus ha buscado concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de revisar las condiciones de funcionamiento y mantenimiento de los artefactos a gas y el ambiente en que operan, con el fin de prevenir la ocurrencia de accidentes por inhalación de monóxido de carbono, estrategia que corresponde al tema de seguridad de las instalaciones del usuario.

Adicionalmente, con miras a analizar los riesgos inherentes al uso de gasodomésticos, Gas Natural SA ESP mediante convenio de Cooperación inter-institucional celebrado con la Universidad de Los Andes adelantó en 2006 el Estudio "Caracterización de la Exposición a Contaminantes Atmosféricos en ambientes Interiores relacionados con el Uso de Gasodomésticos", y mensualmente ha desarrollado estudios de accidentalidad en las instalaciones internas de usuarios para identificar los casos de incendio, explosiones o intoxicación por monóxido de carbono sucedidos en la utilización del gas natural combustible.

RESPUESTA

Con la propuesta la Comisión no están desconociendo las capacidades y avances de las empresas distribuidoras para hacer las revisiones periódicas, es por ello que se da libertad al usuario para que escoja entre la empresa distribuidora y otro organismo de inspección.

2.26. PROPUESTA NATURGAS E-2011-006345

Naturgas presentó mediante carta Nat 046 de 2010, de febrero 19 de 2010 a consideración de la CREG, y de forma consistente con la fórmula tarifaria propuesta por la Comisión en su Resolución CREG 178 de 2009, una propuesta integral para la regulación económica (costo y remuneración) de la actividad con los siguientes componentes:

- *Remuneración que contemple una estructura de costos definida a modo de unidad constructiva.*
- *Remuneración a partir de un cargo regulado para ser incorporado en la fórmula tarifaria por medio de un cargo fijo.*
- *Esquema de financiamiento difiriendo el costo a través del periodo tarifario.*

Naturgas por medio del presente documento reitera la propuesta metodológica anteriormente presentada y amplía su alcance en otros aspectos, con el propósito de dar respuesta concreta a la problemática identificada por la Comisión en el documento adjunto a la Resolución CREG 054 de 2011.

Consideramos que las siguientes propuestas le permitan a la Comisión resolver y atender las quejas asociadas al proceso.

1. El plazo entre las revisiones

En el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, se estableció que 'El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos

no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad."

La anterior redacción no estipula un período exacto para la revisión, lo que ha llevado a que los Distribuidores entiendan que los cinco años son un período máximo que no debe ser sobrepasado. Actualmente las compañías realizan las revisiones entre 51 y 58 meses. Recogiendo la queja que las revisiones se realizan en tiempos no uniformes, Naturgas propone establecer un tiempo piso de cuatro (4) años y seis (6) meses y un tiempo techo de cinco (5) años y seis (6) meses para la realización de esta actividad.

Con la propuesta presentada en este documento, y de implementarse un esquema que permita diferir el costo de la revisión periódica para el usuario dentro del periodo tarifario (5 años), el mecanismo de remuneración permitiría la recuperación del costo de la revisión una vez transcurrido el período máximo de 5 años, con lo cual se eliminaría la posibilidad de realizar revisiones en intervalos de tiempo menores, los cuales no podrían ser remunerados.

El período de tiempo (intervalo entre tiempo piso y techo) propuesto se justifica con base en un criterio de eficiencia. En los diferentes mercados de distribución, la programación de la actividad de revisión periódica se realiza buscando la mayor eficiencia en costos por ende la mayor productividad. Teniendo en cuenta que las cuadrillas que realizan la actividad logran la mayor productividad efectuando revisiones en una misma zona o área geográfica, en atención a minimizar el tiempo de desplazamiento entre un usuario y otro, se realiza una programación masiva a grupos de usuarios que están próximos a cumplir el plazo máximo de 5 años desde su última revisión, razón por la cual no siempre coincide exactamente el tiempo desde la última revisión entre los distintos usuarios asociados a una zona.

Por otro lado teniendo en cuenta que la gestión con el usuario para lograr una revisión de forma efectiva requiere en promedio nacional de 1,8 visitas, es prudente iniciar la gestión con cada usuario con un período de anticipación evitando sobrepasar el plazo máximo entre revisiones.

Tabla 1. Estadísticas Revisiones Periódicas Consolidado Nacional

Número de visitas para realización de revisiones periódicas	1.921.711
Número de revisiones periódicas (operaciones efectivas)	1.030.371
Número de visitas para realización de revisiones periódicas	1,8

2. Criterios contratación

El propósito principal que se busca en la ejecución de la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas natural corresponde en primer lugar a la SEGURIDAD y en segundo a la CALIDAD. Las distribuidoras, cuando adelantan esta tarea a través de terceros, implementan mecanismos de selección de sus contratistas por medio de criterios que aseguren estos objetivos principales, entre ellos:

- Precio
- Cumplimiento
- Experiencia

Handwritten signature/initials

- Capacidad Operativa
- Capacidad financiera

3. Estructura de costos

A continuación encontrarán la estructura de costos que hace parte de cada revisión. Esta había sido entregada a la CREG en la propuesta radicada en febrero 19 de 2010. En la misma se enumeran los costos directos e indirectos en equipos, materiales y mano de obra.

Proceso	Componentes de costo
V. Revisión periódica Residencial de acuerdo con la Res. 067/95	Materiales
	Inspección
	Supervisión
	Costos administrativos (interventoría)
	Herramienta y equipos
	Comunicaciones
	Papelería
	Transporte
VI. Publicidad, divulgación y educación	Campañas publicitaria
	Material publicitario
VII. Contact center	Digitación
	Atención telefónica
	Herramienta informática
	Papelería y envío
VIII. Costo de certificación	Digitación
	Líder de calidad
	Inspector
	Software
	Transporte

Se ha criticado que esta revisión tiene un costo muy por encima del que el Distribuidor le está reconociendo al Inspector, olvidando que ésta actividad es tan solo una de las desarrolladas dentro del proceso.

Por otro lado, es pertinente se tenga en cuenta las particularidades de los diferentes mercados que atienden las distribuidoras, la productividad en la realización de esta actividad disminuye en mercados más dispersos (menor densidad geográfica), así como los costos de transporte tienden a aumentar. Por lo anterior, se sugiere que la decisión que se adopte contemple la diferencia de los mercados relevantes que atiende cada distribuidora.

Finalmente es primordial que la Comisión tenga en cuenta, que si la responsabilidad de la revisión periódica se establece en cabeza de los usuarios y la función de realizar la misma recae sobre los Organismos de Inspección, la competencia por el mercado y atención de usuarios se presentará en los mercados más concentrados, y los usuarios menos atractivos comercialmente, de bajos estratos y aquellos ubicados en lugares apartados quedarán

4. Reparaciones

22
20

Los usuarios presentan quejas que se asocian al procedimiento de revisiones periódicas, pero éstas no necesariamente hacen parte de la misma, específicamente en el caso de las reparaciones. Estas, son un resultado de la inspección y la necesidad de las mismas obedecen a la normativa técnica definida por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo la cual ha venido evolucionando en los últimos años, de manera tal que defectos físicos o falencias de ventilación que en el pasado no requerían correcciones, el día de hoy son sujetas de reparar.

La industria entiende que las reparaciones hacen parte de otra actividad complementaria a las revisiones periódicas, en la cual participan diferentes empresas acreditadas para realizar las mismas y no es desarrollada por las distribuidoras. El costo de las reparaciones tiene un alto impacto para el usuario final en atención a que puede sobrepasar en varias veces el costo mensual de consumo de la factura de gas, situación que origina gran descontento para los usuarios.

5. Programación

Natargas realizó una recopilación de las estadísticas que explican los tipos de reclamos y la magnitud de los mismos en relación al número de revisiones realizadas.

Tabla 2. Estadísticas Revisiones Periódicas Consolidado Nacional -Año 2010

ITEM	Año 2010	Respecto a visitas totales
Número de visitas para realización de revisiones periódicas	1.921.711	100%
Número de quejas asociadas al proceso de revisión periódica	63.835	3,32%
Quejas clasificación 1. Notificación - Programación	31.667	1,65%
Quejas clasificación 2: Inconformidad por personal de revisión	3.052	0,16%
Queja clasificación 3: Daños en el proceso de revisión	1.670	0,09%
Queja clasificación 4: Costo de Revisión	2.410	0,13%
Queja clasificación 5: Inconformidad por necesidad de reparación	1.503	0,08%
Queja clasificación 6: Suspensión - Reconexión	1.470	0,08%
Queja clasificación 7: Desacuerdo en defectos encontrados	2.814	0,15%
Queja clasificación 8: Otros	19.249	1,00%

En las anteriores estadísticas se observa que la queja correspondiente a programación de visitas es la más representativa.

Para disminuir el número de quejas por programación y mejorar la atención comercial se presentan las tres siguientes propuestas:

- Programación de visitas en 2 jornadas: mañana y tarde. Actualmente se realiza de forma diaria.

Handwritten signature/initials

- Llevar un indicador para identificar la evolución y estado de gestión.
- Incorporar herramientas de comunicaciones para advertir retrasos e imprevistos para el cumplimiento de las visitas por cualquiera de las partes.

6. La discrepancia entre los criterios técnicos

Se enuncia en el documento CREG 046 de 2011 que una de las quejas consiste en que los usuarios perciben diferentes criterios técnicos en la revisión de las instalaciones internas. En este punto es preciso anotar que este problema se presentaba años atrás debido a que la normatividad técnica en su momento no especificaba puntualmente algunos aspectos con la precisión requerida. Esta situación generaba cierto grado de subjetividad en la definición de medidas a tomar por parte de los inspectores.

Desde el año 2009 con la expedición de la resolución 1509 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ésta cuenta con criterios bien definidos respecto a las pruebas que deben realizarse, los tipos de defectos críticos que requieren de suspensión y los no críticos que permiten un lapso de tiempo para su corrección, los niveles límite de presencia de monóxido de carbono, las características de ventilación de las instalaciones, entre otros.

Los procesos de acreditación que actualmente se cursan con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC aseguran que los organismos de inspección -ODI acreditados desarrollen las funciones de inspección de manera uniforme y bajo los mismos criterios. Aun así de presentarse solicitudes por parte del usuario para que se revise el proceso realizado por parte del ODI, las Distribuidoras están dispuestas a cumplir un papel de auditoría que garantice la protección del usuario final y el cumplimiento de la normatividad técnica.

7. Indicadores

Finalmente y con el propósito de manejar un seguimiento respecto a la gestión de las actividades que están dentro del manejo y alcance de las compañías, los Distribuidores proponen llevar los siguientes indicadores:

- a) Quejas por incumplimiento de visitas por año.
- b) Encuesta Nivel de satisfacción por la actividad de revisiones periódicas.
- c) Indicador de calidad de inspección.
- d) Tiempo promedio entre revisiones.
- e) Tiempo de reconexión de reparaciones realizadas correctamente.

RESPUESTA

Naturgas presentó una propuesta para la regulación económica (costo y remuneración) de la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas. Dentro de la propuesta se consideraron los siguientes aspectos:

1. Plazo entre las revisiones
2. Criterios de contratación
3. Estructura de costos

4. Reparaciones
5. Programación
6. Discrepancia entre los criterios técnicos
7. Indicadores

Esta propuesta se basa en el escenario donde el distribuidor continúa con la responsabilidad de realizar la revisión de las instalaciones internas. Sin embargo, tal y como se ha descrito a lo largo del documento, así como en el documento CREG 046 de 2011, mantener la obligación de la realización de la revisión periódica en el distribuidor no resuelve todos los problemas que se están presentando actualmente en torno a esta actividad. Igualmente, se ha manifestado que el esquema actual de seguridad en la prestación del servicio se mantiene en cabeza del distribuidor. Lo único que se está modificando es que en uno de esos eslabones, el cual se refiere a quién puede efectuar la revisión periódica de la instalación interna de gas, el usuario podrá contratar además de la empresa distribuidora a otras empresas que están calificadas y acreditadas para hacer esa inspección.

De acuerdo con lo planteado en la propuesta en relación con los plazos entre las revisiones, la Comisión en la resolución definitiva considerará la opción de definir un tiempo mínimo y un tiempo máximo para que el usuario sea notificado respecto a la revisión y el tiempo máximo que tiene para que haga revisar su instalación, ya que como está establecido en la propuesta de Naturgas *“es prudente iniciar la gestión con cada usuario con un período de anticipación evitando sobrepasar el plazo máximo entre revisiones”*.

En relación con los aspectos de criterios de contratación y la discrepancia entre los criterios técnicos, Naturgas menciona que las empresas distribuidoras establecen mecanismos para garantizar la calidad y seguridad en la contratación y propone que las distribuidoras hagan auditorías a los OIA's. Respecto a lo anterior, es importante considerar nuevamente lo mencionado en los numerales 2.17 y 2.20 de este documento, donde se hace referencia a los requisitos exigidos por el ONAC para la acreditación de los organismos de inspección donde se exigen sistemas de gestión de calidad y el pleno conocimiento de las exigencias requeridas para dar cumplimiento al reglamento técnico. Además, la supervisión y control de los OIA está en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La estructura de costos de revisión periódica planteada es de utilidad para determinar las actividades y costos eficientes que se le remunerarán al distribuidor por las responsabilidades asignadas en el nuevo esquema, conforme a la metodología del cargo de distribución.

En lo relacionado con las reparaciones, la propuesta menciona la problemática, pero no establece propuestas claras que tengan como resultado una mejora en la prestación del servicio de los usuarios, pues la mayoría de los usuarios no tiene conocimiento de los cambios presentados durante los últimos años en la normativa técnica y en las quejas recibidas a la Comisión, los usuarios manifiestan que los inspectores no les mencionan los defectos críticos o no críticos justificados en el reglamento técnico, sino que imponen los cambios que deben hacer, lo que causa un inconformismo más por parte de los usuarios.

La medición de indicadores de calidad los cuales darían datos estadísticos sobre el cumplimiento o no por parte de estas distribuidoras de las metas que sean fijadas,

requiere de información previa para ser fijadas con criterios reales y dentro de la propuesta presentada por Naturgas no se plantean criterios específicos para definirlos ni la metodología para obtenerlos.

Finalmente, la propuesta en general no puntualiza en los aspectos que han presentado inconformidad dentro de los usuarios y no desarrolla cómo el usuario ve los beneficios de este esquema, en caso de incumplimientos en los indicadores, cuáles serían los incentivos para que estas empresas mejoren su gestión, cuáles serían las reducciones en costos, cómo el usuario no se vería inducido a realizar arreglos con las empresas contratadas por este distribuidor y qué pasaría si los organismos no cumplen con la programación.

2.27. OTROS

CECILIA ALARCON TERREROS – E-2011-004510

"Le deben prohibir a GAS NATURAL S.A., venta de seguros que son engañosos y que solo hasta después de un tiempo de doce meses se pueden reportar siniestros y al reclamar antes dicen que por qué no leímos la letra menuda del contrato de seguro, las empresas de servicios públicos no deben inducir al error a los usuarios".

RESPUESTA

El tema de los otros servicios ofrecidos por el distribuidor, no forma parte de la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas y de la cual fue objeto la resolución de consulta 054 de 2011. Cualquier queja al respecto debe dirigirse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para temas relacionados con la prestación del servicio o a la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto tiene que ver con asuntos del derecho de la competencia.

2.28. COMENTARIOS ADICIONALES POR PARTE DE LA SSPD

Durante el proceso de discusión y aprobación de la resolución definitiva, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), dio a conocer comentarios adicionales a los realizados en el proceso de consulta de la resolución 054 de 2011. Es importante mencionar que los comentarios de la SSPD fueron expuestos y discutidos en las sesiones CREG 513 del 29 de febrero, 518 del 2 de mayo y 523 del 25 de junio del año 2012 en las que se discutió y aprobó el tema.

A continuación se presentan las comunicaciones enviadas y la respuesta de la Comisión a dichos comentarios.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS E-2012-002360

"Una vez revisado el contenido de la agenda de la sesión CREG 516 observamos que en su numeral 10 se encuentra el tema de revisiones periódicas es decir revisiones técnicas reglamentarias de instalaciones domiciliarias de gas natural. A nuestro entender la discusión acerca del tema aún no ha sido agotada. Esta Superintendencia quiere exponer su postura al respecto con el ánimo de construir una regulación que minimice los inconvenientes que los usuarios han planteado alrededor de las revisiones.

xl
fco

Hasta ahora hemos visto que lo planteado por la Comisión no atiende las dificultades que nosotros como superintendencia conocemos. Por ello solicitamos respetuosamente que este tema sea pospuesto para una próxima sesión”.

RESPUESTA – Comunicación radicado CREG S-2012-001401

“Tal y como se expuso en el documento CREG 046 de 2011, soporte de la Resolución CREG 054 de 2011, desde el año 2005, la Comisión ha analizado propuestas encaminadas a solucionar la problemática evidenciada en torno a las revisiones de las instalaciones internas, proponiendo: (i) regular el período exacto para que los Distribuidores las efectuaran (año 2005), (ii) incluir en el cargo de distribución los costos de la revisión de las instalaciones de los usuarios o incluir en la fórmula tarifaria un componente por concepto de revisión que se activaría cuando ésta tuviera ocurrencia (año 2008), y (iii) incluir la fijación de un cargo fijo por concepto de revisión de las instalaciones internas, que se sumaría a los demás costos relacionados con la prestación del servicio (año 2009).

Al respecto, tal y como se ha documentado y mencionado en los análisis que antecedieron a la publicación de la propuesta contenida en la Resolución CREG 054 de 2011, se evidenció que las anteriores propuestas podrían solucionar de manera parcial la problemática. Por ello, luego de los análisis correspondientes, la CREG sometió a discusión el nuevo esquema.

Es preciso reiterar que durante el período de consulta y antes, la CREG se reunió con los distintos entes involucrados en el tema⁸, incluida la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Con posterioridad a éstas y con base en los distintos comentarios efectuados por las entidades antes señaladas, la CREG envió unos comentarios encaminados a la inclusión de los ajustes al Reglamento Técnico para que el nuevo esquema sea efectivo⁹.

Ahora bien, en el documento de respuesta a los comentarios recibidos durante el período de consulta, se da respuesta a todas las observaciones y sugerencias recibidas durante el mismo, incluidas las de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Igualmente, es preciso reiterar, que tal y como se señaló en la sesión CREG 513 de 29 Febrero de 2012 en la que se presentó el tema a discusión de la Comisión, así como en las reuniones que la antecedieron, esto es reunión de Pre CREG y reunión con los asesores de esa delegada de fecha 27 de febrero de 2011, la propuesta final incluye los diferentes ajustes que se estima se requiere hacer a la propuesta contenida Resolución CREG 054 de 2011, los cuales se explican en el mencionado documento, con el fin de que el esquema propuesto compagine de manera adecuada y efectiva con el reglamento técnico que se está ajustando por parte del Ministerio de Minas y Energía. Se hace énfasis en que dichos ajustes a la Resolución CREG 054 de 2011 (publicada en abril de 2011) son menores.

⁸ MME, SIC, ONAC, SSPD

⁹ A saber: Obligación de reporte de resultados por parte de los OIA directamente al Distribuidor (sistemas de información), Exigencia expedición de certificado de conformidad por parte OIA, Eliminar “informe” y exigir siempre “certificado de conformidad”, Ampliar las exigencias de los requisitos para acreditación: Pólizas, oficinas de PQR, Aclaración revisión de las líneas matrices en edificios o conjuntos, Vigencia de la acreditación .

Finalmente, es preciso destacar que ha sido de especial interés de esa delegada que la aprobación de la modificación del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 se agilice; en efecto, mediante comunicación CREG E-2011-01158 del 23 de Noviembre de 2011, solicita lo siguiente:

"(...) siendo conscientes de la generalizada y constante inconformidad de la comunidad frente al proceso actual de inspección a las instalaciones internas de gas combustible de que trata el artículo 5.23 de la Resolución CRG 067 de 1995, actualmente en cabeza de las empresas Distribuidoras, y con el fin de cumplir con la finalidad de garantizar servicios públicos con calidad de manera continua e ininterrumpida, para el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, solicitamos de manera respetuosa, se evalúe la posibilidad de agilizar la aprobación y expedición de la modificación del anexo general de la Resolución CREG 067 de 1995".

Por tanto, teniendo en cuenta lo manifestado por usted en la sesión CREG 516 de 2011 de fecha 22 de marzo de 2012, acerca de la existencia de comentarios adicionales de esa Superintendencia en relación con la actividad de revisiones a las instalaciones internas de los usuarios, de manera atenta le solicito que los mismos sean remitidos a esta entidad a la mayor brevedad, con el fin de que sean analizados en una próxima sesión del Comité de Expertos".

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS E-2012-002949

"La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su calidad de miembro de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, una vez analizada la fundamentación del proyecto de acto administrativo propuesto en la Resolución CREG 054 de 2011, manifiesta que no comparte su contenido, por las razones que se exponen a continuación:

Desde el punto de vista legal, es claro que el proyecto de resolución se enmarca legítimamente dentro del mandato previsto en el artículo 73 de la Ley 142 de 1994 con relación a la promoción de la competencia, en aquellos aspectos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en que ella sea posible. Ahora bien, aunque el proyecto normativo tiene la virtud de buscar la creación de un mercado en la actividad de revisión de las redes internas de gas para corregir un eventual abuso de la posición de los distribuidores de gas en tal actividad, lo cual potencialmente podría tener efectos positivos para los consumidores por la vía de una posible disminución de precios, también lo es, que la reforma implica la introducción de importantes riesgos de seguridad en la prestación del servicio de gas domiciliario, razón suficiente para considerar que el citado acto administrativo no debería adoptarse en la forma en que está propuesto actualmente.

La propuesta reformativa busca crear un mercado en la actividad de revisión de redes internas; sin embargo, se hace trasladando al usuario la responsabilidad sobre la revisión de tales redes (artículo 3° del proyecto). Un problema de tal traslado es que para los usuarios, en comparación con los distribuidores de gas, obtener información adecuada sobre la calidad y seguridad del servicio de revisión de la instalación implica una carga desproporcionadamente elevada y, por lo tanto, estaría en una posición desventajosa para evaluar adecuadamente la calidad de la revisión de su red interna.

Aunque podría decirse que ese problema lo resuelve el proyecto de resolución, al permitir que la revisión se haga sólo por empresas certificadas, y que los distribuidores de gas deban proveer a los usuarios la información sobre estas empresas, el hecho de

establecerse la responsabilidad legal de la revisión en cabeza de los usuarios, implica la asignación del incentivo de administración del riesgo en la parte menos informada y con menos capacidad técnica para monitorear adecuadamente tal riesgo.

La revisión de redes internas y los derechos fundamentales involucrados en el proyecto de la CREG

El Artículo 78 de la Constitución Política de Colombia dispone que serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. En este aspecto se ha enfocado la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en atención de las funciones constitucionales que le fueron delegadas, pues la **SEGURIDAD**¹⁰ se convierte en el factor más relevante a considerar en la adecuada prestación del servicio público de gas natural por red, conexo a la protección del Derecho Fundamental a la vida y a la salud de los usuarios y de la comunidad en general.

En las instalaciones de gas natural la seguridad depende de factores, tales como: el uso de materiales adecuados, un óptimo mantenimiento y una correcta utilización. Para garantizar estas condiciones, las Revisiones Técnicas Reglamentarias - RTR - permiten que el servicio público se preste en condiciones de seguridad y calidad necesarias. En efecto, los propósitos esenciales de su realización giran en torno a los siguientes aspectos:

- a) Prevenir y reducir los riesgos de intoxicación por inhalación de concentraciones de gases tóxicos.
- b) Prevenir la creación de ambientes explosivos derivados de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales.
- c) Fijar requisitos de idoneidad, medidas de seguridad mínimas y garantías de servicio que se deben observar al proyectar, construir, ampliar, reformar o revisar las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales.
- d) Fijar exigencias mínimas de los recintos en los que se ubiquen los artefactos a gas, las condiciones de su conexión y puesta en marcha y de la evacuación de los productos de la combustión de dichos artefactos.

En la cadena de prestación del servicio resulta técnicamente conveniente y necesario que la responsabilidad continúe recayendo sobre sujetos determinados (distribuidores), y no se convierta en una cadena de responsables de difícil control, dado que la actividad es de alto riesgo y, bajo ese entendido, sólo los prestadores del servicio están habilitados para responder técnicamente por sus instalaciones, independientemente que subcontraten o no la revisión periódica.

En este panorama, si se traslada la responsabilidad al usuario, no sólo se incrementa su nivel de presión, sino que indefectiblemente se aumentan las cargas de una prestación

¹⁰ El término seguridad proviene de la palabra *securitas* del latín, cotidianamente se puede referir como la ausencia de riesgo y es el primer factor a considerar en cualquier actividad.

cuya eficiencia y seguridad deben continuar en cabeza de quien tiene el experticio en la prestación del servicio, bajo la estricta vigilancia y control de esta Superintendencia.

En tal sentido esta Superintendencia a lo largo de los últimos años ha implementado un estricto control sobre los distribuidores del servicio, buscando garantizar la seguridad en el suministro, a través de campañas preventivas y acciones de control, que en muchas ocasiones conllevaron a cuantiosas sanciones pecuniarias; situación que sólo puede tener ocurrencia cuando desde el marco regulatorio se impone una obligación de forma exclusiva sobre el prestador del servicio.

El anterior escenario permite concluir que se ha logrado la interiorización de la cultura de la seguridad en los distribuidores, quienes a su vez han desplegado medidas preventivas, de control, campañas publicitarias, entre otras, involucrando al usuario, no como garante sino como parte integral del engranaje que permite garantizar la seguridad, en su calidad de destinatario final del servicio.

Este despacho es consciente que el espíritu reformativo de la Comisión de Regulación gira en torno a la promoción de la libertad económica (empresa competencia), derecho económico reconocido igualmente por la Constitución; sin embargo, como consecuencia lógica de los aspectos expuestos en este escrito, la balanza debería inclinarse a favor de la seguridad en la prestación del servicio público de gas, posición que encuentra apoyo normativo en la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, como se demuestra a continuación.

En efecto, al analizar la intervención económica del Estado Colombiano en lo concerniente a los servicios públicos, se observa que ésta adquiere una finalidad específica, consistente en asegurar la satisfacción de necesidades básicas que se logra con su prestación, y tiene un soporte constitucional expreso en el artículo 334 de la Carta Política, por cuanto los servicios públicos son una actividad económica que compromete la satisfacción de las necesidades básicas de la población, y por ello mismo la eficacia de ciertos derechos fundamentales¹¹.

Precisamente en aras de satisfacer el interés general y los derechos fundamentales involucrados en la prestación de los servicios públicos, la Corte Constitucional ha considerado que resulta con frecuencia necesario sacrificar el alcance de las libertades económicas de los particulares que participan en estas actividades.

Sobre las libertades económicas, la jurisprudencia constitucional ha señalado que se encuentran reconocidas y garantizadas por la Constitución, dentro de los límites del bien común y del interés social; comprenden los conceptos de libertad de empresa y libertad de competencia; desde el punto de vista subjetivo se consagran como derecho individual que entraña tanto facultades como obligaciones, pero no son derechos fundamentales. El juez constitucional aplica un test de proporcionalidad para efectos de determinar la conformidad de una intervención del legislador o regulador en las libertades económicas¹².

¹¹ Ta intervención del Estado en la actividad de los particulares que asumen empresas dedicadas a este fin es particularmente intensa, y su prestación se somete a especial regulación y control" (Sentencia C- 616 de 2001).

¹² Sentencia C- 392 de 2007: "Expresos mandatos constitucionales limitan la libertad económica en determinadas áreas, esto ha llevado al intérprete constitucional a afirmar que "la protección general a la libertad económica (...) no puede ser aducida cuando otras normas constitucionales limitan la iniciativa económica en otras esferas. Por tal razón además de las posibilidades ordinarias del legislador de limitar el derecho en estudio -amplias como antes quedó consignado- existen unas potestades de restricción reforzadas en determinadas materias, principalmente aquellas en las cuales el constituyente consagró mandatos

De lo anterior se concluye, entonces, que los poderes de intervención del Estado en materia de servicios públicos en general llevan aparejados la facultad de restringir las libertades económicas de los particulares que concurren a su prestación. Esta facultad se desprende a su vez de la amplia libertad de configuración del legislador en materia económica y especialmente cuando se trata de la regulación de los servicios públicos, la cual ha sido puesta de relieve por la jurisprudencia constitucional¹³.

En esta misma línea, y como quedó dicho anteriormente, en la propuesta de reforma normativa CREG bajo estudio, se puede concluir que entran en colisión dos derechos constitucionalmente reconocidos: la seguridad y las libertades económicas, que comprenden, la libre empresa y la libre competencia. Para destrabar el asunto, se considera oportuno realizar la ponderación de estos derechos que se enfrentan mediante un test de proporcionalidad, con el fin de determinar si la posible restricción de un derecho o un trato diferente, se ajusta a las directrices constitucionales establecidas, "El objeto de la ponderación son intereses enfrentados que han recibido alguna protección constitucional, la cuales mayor en el caso de intereses cobijados por derechos fundamentales"¹⁴.

El llamado juicio de proporcionalidad ha sido ampliamente utilizado por la Corte Constitucional, con el fin de determinar si un trato diferente o una restricción de un derecho se ajustan a la Carta. Según tal juicio, cuando diversos principios constitucionales entran en colisión, como sucede en este caso, deberá no sólo estudiarse la constitucionalidad de la finalidad perseguida por la medida examinada sino además, examinar si la reducción o limitación del derecho es proporcionada, a la luz de la importancia del principio afectado¹⁵.

Para ello, se debe primero determinar si el trato diferente y la restricción a los derechos constitucionales son adecuados para lograr el fin perseguido, segundo si son necesarios, en el sentido de que no exista otro medio menos oneroso en términos de sacrificio de otros principios constitucionales, para alcanzar el fin perseguido y, tercero, si son proporcionados stricto sensu, esto es, que no se sacrifiquen valores y principios que tengan un mayor peso que el principio que se pretende satisfacer.

En primer lugar, al analizar la finalidad perseguida por la reforma normativa, se concluye que pretende trasladar la responsabilidad de la realización de las RTR a los usuarios, permitiéndoles la escogencia de dicha realización dentro de un mercado caracterizado por un esquema de libertad económica; sin embargo, los poderes de Intervención del Estado en materia de servicios públicos en general, llevan aparejados la facultad de restringir las libertades económicas de los particulares que concurren a su prestación, con el fin de preservar la prestación segura del servicio público de gas, interés cobijado por el Derecho Fundamental a la Vida.

Por lo tanto, si el esquema actual se mantuviera, sería en beneficio del principio de seguridad en la prestación del servicio público y por ende del derecho fundamental a la vida de los usuarios; se impone concluir, que la aludida restricción previene todos los riesgos e inconvenientes que se puedan anticipar de tal actividad y, por lo tanto, resulta

específicos de intervención del Estado en la economía, como por ejemplo en el ámbito de los servicios públicos.

¹³ Sentencia C-579/99

¹⁴ Sentencia C-916 de 2002

¹⁵ Sentencia C-093 de 2001

proporcionada a la luz de la afectación que ocasionaría en esos principios y derechos una decisión en contrario.

En el siguiente paso del juicio de proporcionalidad es preciso, entonces, establecer si la medida restrictiva resulta necesaria, lo cual comporta analizar si no existen, o si se han evaluado, alternativas distintas, que resulten menos onerosas en términos de los principios y derechos restringidos. En este sentido, puede concluirse que para atender las finalidades legítimas de seguridad, pueden establecerse restricciones para la prestación de actividades dentro de los servicios públicos.

En tercer lugar, la restricción que a contrario sensu se plantea en cuanto a la permanencia de la responsabilidad de la actividad de las RTR en cabeza de los distribuidores, se impone en función del bien jurídico protegido y de la afectación o el peligro previsible del mismo, por la conducta que se pretende reglamentar al trasladar dicha responsabilidad en cabeza de los usuarios, con los riesgos ya enunciados que se pretenden evitar.

Así las cosas, del test de proporcionalidad, a juicio de esta Superintendencia, se concluye que los actuales límites y restricciones derivados de la regulación del servicio público de gas, concretamente en el ejercicio de la actividad de las RTR, son ADECUADOS para alcanzar el fin legítimo, importante e imperioso perseguido de la protección del derecho fundamental a la vida y seguridad de los usuarios; son NECESARIOS, indispensables y conducentes para la protección eficaz de las condiciones de seguridad de los usuarios; y son PROPORCIONALES (relación medio - fin) ya que no conducen a una exclusión del derecho a la libertad económica (empresarial y de competencia), pues para que dichos límites sean compatibles con la Constitución, se requiere que se acomoden a los principios de racionalidad y de proporcionalidad, tal y como están regulados en la normatividad actual¹⁶.

Los potenciales problemas sobre la continuidad del servicio

Un problema adicional al de los derechos fundamentales asociados a los riesgos en materia de seguridad, consiste, en que el esquema de revisión que plantea el proyecto de Resolución de la CREG, podría conducir a la posibilidad de que por hechos ajenos a la voluntad y al control de los usuarios se interrumpa la continuidad del servicio; contingencia que iría en contra del espíritu normativo del artículo 2° de la Ley 142 en relación con la prestación continua e ininterrumpida del servicio. Ello ocurre porque el sistema que establece el proyecto (en particular el artículo 9°), en la práctica implicaría que puede suspenderse el servicio al usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado -OIA- no envíe oportunamente la información sobre la revisión de la red de un usuario, lo que implica que la continuidad del servicio dependería de un factor sobre el cual el usuario no tiene el control.

Aunado a lo anterior, el procedimiento establecido en el citado artículo implica potencialmente para los usuarios un costo muy elevado, desde el punto de vista del tiempo que pueden verse obligados a invertir en seleccionar un OIA, y en monitorear que la información sea remitida oportunamente al distribuidor, para garantizar de esta forma que su servicio no será interrumpido. Así, aunque eventualmente la resolución propuesta por la CREG pudiera significar una disminución en el precio que pagan los usuarios por el servicio de revisión de red interna, ello se lograría a costa de un potencial incremento de

¹⁶ C-916 de 2000

riesgos para la seguridad y la salud de los usuarios según se ha explicado en este documento.

Reiteramos que en el caso de gas combustible, el riesgo es mucho más crítico teniendo en cuenta que un eventual accidente en las instalaciones defectuosas, puede afectar no solamente al inmueble y al usuario, sino al sistema general de suministro del servicio y a la ciudadanía en general.

Alternativas al proyecto de la CREG

Por todo lo anterior, hay suficientes elementos para inferir que en este caso la CREG debería, al menos por ahora, abstenerse de abrir a la competencia esta parte del servicio, mientras no pueda asegurarse que un esquema como el propuesto no representará un incremento en el riesgo de seguridad y la interrupción del servicio, al transferir la responsabilidad a los usuarios.

Aunque no hay una solución sencilla al problema, y la CREG cumple sus mandatos normativos al buscar corregir lo que parece ser una conducta abusiva de las empresas distribuidoras, tal vez convendría buscar una solución diferente a la planteada en el proyecto.

Entre las posibles alternativas, esta Superintendencia considera que podría analizarse la de incluir el costo de las RTR, como un componente adicional en la tarifa, según se explica a continuación. Hacerlo por esa vía parecería, en este caso, la solución que mejor conciliaría la protección de los intereses de los usuarios y consumidores del servicio de gas desde el punto de vista de los precios y periodicidad de las revisiones de sus redes internas, con la garantía de la prestación de un servicio seguro.

En efecto, a través del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 se establecieron los elementos de las fórmulas tarifarias para la prestación de servicios públicos. Se previó que dichas fórmulas estarán compuestas por dos componentes: un cargo por unidad de consumo y un cargo fijo.

La norma define los componentes de la siguiente manera:

“...90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. ...”

En este sentido, la Comisión de Regulación de Energía y Gas expidió la Resolución 011 de 2003, en la cual definió los cargos fijos y variables de la fórmula tarifaria para usuarios regulados del servicio público de gas natural por redes de tubería, de la siguiente manera:

Cargo variable:	$Mv_{jm} = \frac{G_m + T_m}{1 - p} + Dv_{jm}$
Cargo fijo:	$Mf_{jm} = Df_{jm} + C_m$

21
100

Donde los componentes G y T hacen referencia a los costos relacionados con el costo del combustible y su transporte, respectivamente, y el componente C es el cargo máximo de comercialización permitido al distribuidor. El cargo de distribución D está compuesto por un componente variable Dv_{jm} -perteneciente al cargo variable- y un componente fijo Df_{jm} -perteneciente al cargo fijo-.

La inclusión de un cargo por RTR en la tarifa

Inclusión en el cargo variable

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, la inclusión de un componente adicional para el cobro de la RTR dentro del cargo variable queda limitada, por cuanto la Ley 142 de 1994 establece que este cargo está directamente relacionado con el nivel de consumo del usuario.

Como está concebida la realización de la RTR en la Resolución CREG 067 de 1995, la revisión se debe realizar como mínimo una vez cada cinco años independiente del consumo que presente el usuario. Así las cosas, no es posible adicionar al cargo variable, ya sea en alguno de sus componentes o como una adición externa.

Inclusión en el cargo fijo

Es importante resaltar la naturaleza de los costos que pueden ser incluidos por la empresa en el cargo fijo para garantizar la disponibilidad permanente del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 de la Ley de servicios públicos:

"...Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia. ..." (resaltado fuera del texto original)

Ahora bien, teniendo en cuenta que el cargo fijo no es dependiente del consumo sería posible incluirle el costo de la RTR, por cuanto se trata de un costo relacionado con una actividad necesaria para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio. Sin embargo, ésta inclusión no podría hacerse en los componentes de Distribución y Comercialización, sino que sería un componente adicional por las razones que se explican a continuación.

Inclusión del costo de RTR en el componente fijo del cargo de distribución

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución CREG 011 de 2003 dentro de los principios generales del cargo de distribución se destaca lo siguiente:

(...)

5. Los cargos remunerarán al Distribuidor la infraestructura necesaria para llevar el suministro desde el Punto de Salida del Sistema Nacional de Transporte o desde los tanques de almacenamiento en los casos de distribución de GLP y GNC por redes, hasta el punto de entrega al usuario. Incluyen los costos de conexión del Sistema de Distribución al Sistema de Transporte, pero no incluyen los costos de conexión del usuario al respectivo Sistema de Distribución. (...)

Como se desprende del numeral anterior los cargos de distribución remuneran la infraestructura que está comprendida desde el punto de salida del SNT hasta el punto de entrega al usuario final. Técnicamente el punto de entrega al usuario final es el centro de medición.

Dado que la infraestructura sobre la cual se realiza la RTR es propiedad del usuario y no está contenida en la red distribución no es posible incluir allí el costo de su revisión.

Inclusión del costo de RTR en el componente de comercialización

Un análisis similar al realizado en el numeral anterior permite concluir que no es posible incluir el costo de la RTR en dicho cargo dado que su naturaleza es principalmente cubrir los gastos de AOM y reconocer al distribuidor un margen por concepto de la actividad de comercialización.

Alternativa de inclusión propuesta

Incluir el costo de la RTR como un componente adicional dentro del cargo fijo de distribución y que sea pagado por el usuario durante el periodo de cinco años anterior a la fecha límite para la realización de la revisión. Al incluir el cobro de la RTR dentro la tarifa cobrada al usuario final, es posible diluir el costo de la revisión en un periodo significativo lo cual implica un impacto menor en la economía del usuario. Por otra parte se garantiza que al límite del periodo para que la instalación sea revisada, el usuario va a tener cubierto la totalidad del costo, lo que hace recaer toda la responsabilidad de la realización de esta actividad -y sus consecuencias- en la empresa prestadora del servicio y evita la imposición de una carga de responsabilidad adicional al usuario.

Es importante resaltar que este costo puede ser incluido dentro de la fórmula tarifaria del servicio de gas combustible por redes, con el objeto de remunerar una actividad inherente a la prestación del servicio, dado que su naturaleza es la de permitir un servicio seguro y continuo al usuario final. Es así como la no realización de la RTR impide a la distribuidora de gas continuar con la prestación del servicio al usuario, en aras de garantizar su seguridad.

Costos de la Revisiones Técnicas Reglamentarias

La Superintendencia de Servicios Públicos, consciente de la problemática que ha significado para los usuarios del servicio público de gas, los cobros "excesivos" que les han sido facturados por la realización de las RTR, considera necesario que la Comisión de Regulación evalúe la posibilidad de contratar la realización de un estudio de costos, en el cual se determinen los elementos constitutivos (costos directos e indirectos), cobrados por dicha actividad; los cuales deberán corresponder, como mínimo, a los definidos en la Resolución No. 14441 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De esta forma, se procura la consecución de un costo eficiente en las RTR, al tenor de lo previsto en el artículo 365 Constitucional, es decir, realizar los objetivos que ellas pretenden, con el menor costo de recursos financieros, tiempo, humanos, etc.; y garantizando que dichas empresas recuperen sus costos y puedan invertir en el mismo sector, con el fin de lograr una mayor competitividad, lo que se traduce en una mejor prestación del servicio¹⁷.

¹⁷ Corte Constitucional, Sentencia C-041 de 2003.

Finalmente, y dentro del marco estricto de sus competencias, esta Superintendencia expresa su interés en acompañar y apoyar de manera activa las decisiones regulatorias que se tomen para dar solución definitiva a la problemática evidenciada dentro de la actividad de las Revisiones Técnicas Reglamentarias, tendientes a la prestación segura e ininterrumpida del servicio público de gas natural.

RESPUESTA

- Desde 1995 con la expedición del Código de Distribución, el usuario tiene entre otras, las siguientes obligaciones frente a la instalación interna: la construcción, el mantenimiento, informar al distribuidor las modificaciones, no alterar las instalaciones, no obstaculizar ventilación, etc.
- En la propuesta regulatoria se incorporan los pasos adecuados para que el usuario se informe. Hoy, una vez construida y revisada la instalación o hecha la revisión, el Distribuidor pierde el control de la instalación. El usuario es responsable de su instalación, conforme se mencionó anteriormente y así lo ha estado desde 1995.
- Las instalaciones son del usuario. Según las otras normas aplicables al tema, se establecen competencias para el control de los organismos de inspección acreditados: el ONAC acredita los OIA's y ejerce auditoría, la SIC inspecciona, controla y vigila a los OIA's, y conforme a la Ley 142 de 1994 la SSPD inspecciona controla y vigila a las empresas.
- Conforme al nuevo Estatuto del Consumidor se establece de manera expresa la irresponsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad, (art. 73 de la Ley 1480 de 2011, que entró a regir en abril de 2012)
- La SSPD ha sancionado en el pasado a los distribuidores por no hacer la revisión; actualmente la SIC adelanta varias actuaciones por eventual violación de las normas de competencia por parte de algunas distribuidoras, tal y como esta misma entidad lo manifiesta en el concepto rendido de manera previa, dentro del concepto de "abogacía de la competencia".
- Desde 1995, se ha involucrado y capacitado adecuadamente al usuario, w cierto por parte de las distribuidoras, por lo que es un momento adecuado para darle mayor control sobre su instalación, respecto de la que desde esa misma época pesan responsabilidades.
- Se reitera que el nuevo esquema debe ser complementado con ajustes al Reglamento Técnico, los cuales se han puesto en conocimiento de las entidades encargadas, con lo cual se busca que el esquema se complemente de manera adecuada, con el propósito de mantener la seguridad que se requiere. Por ello, se implementa una transición.
- La revisión a las instalaciones internas no es propiamente "prestación del servicio"; así lo ha manifestado incluso Naturgas al mencionar que esta "Actividad se relaciona con la de Distribución no tanto como una unidad de negocio, sino como una condición de seguridad" (comunicación CREG E-2010-001586).

- La SSPD no analiza en detalle la propuesta presentada y cómo no se afecta la seguridad.

La SSPD pasa por alto el marco legal aplicable actualmente a los OIA's quienes en su mayoría han hecho las revisiones hasta el momento ya que a la fecha solo hay 7 distribuidoras acreditadas. Inclusive, en los contratos revisados entre las distribuidoras y los OIA's existen cláusulas que eximen de responsabilidad al distribuidor, con lo cual, no es cierto que hoy exista un solo responsable por la seguridad. Se reitera además que el usuario tiene desde 1995, varias obligaciones en relación con sus instalaciones internas y que ni la distribuidora, ni el Estado, ni los OIA's pueden garantizar que 'estos no cometan conductas imprudentes o negligentes (ej. Obstruir las rejillas de ventilación, hacer modificaciones a las instalaciones y no informarlas, etc)

- No se afecta continuidad en la prestación del servicio, ya que en la propuesta se contempla que el usuario tendrá acceso a una copia del certificado de conformidad y la distribuidora debe aplicar las normas y principios relacionados con el debido proceso antes de suspender el servicio.

Si se asume que los OIAs no son idóneos, no solamente se presume su incapacidad para desarrollar esta actividad económica, sino que se estarían desconociendo las facultades y capacidades del ONAC para acreditar personal idóneo.

Con la propuesta alternativa de la SSPD, no se solucionan los problemas referentes a: los costos elevados de adecuación, que se induce a la adecuación de defectos con empresas del distribuidor, la suspensión del servicio por la no revisión, el incumplimiento citas y horarios, la diferencia de criterios técnicos y que la exclusión por arte de las empresas distribuidoras de algunos OIA'S.

En el año 2008 la CREG contrató con la firma DIVISA Ingenieros LTDA el "Estudio para la definición de procedimientos, costos, plazos y responsabilidades para llevar a cabo la actividad de revisión periódica de las instalaciones internas de gas".

En éste se efectuó el análisis económico de tipificación por factores de costos: Maquinaria y equipo, transporte, materiales, mano de obra, costos indirectos (AIU) y se evidenciaron las siguientes dificultades:

- Tipología constructiva (número de gasodomésticos)-Duración de la visita y recursos necesarios para la revisión.Reconocimiento de visitas fallidas y vistas adicionales para revisión de reparaciones

Como resultado de lo anterior, la Comisión a través de la Resolución CREG 178 de 2009 publicó la propuesta para las nuevas Fórmulas Tarifarias Generales para la prestación del servicio público domiciliario de distribución de gas combustible, y propuso incluir la fijación de un cargo fijo por concepto de revisión de las instalaciones internas, que se sumaría a los demás costos relacionados con la prestación del servicio.

Es de anotar que de los comentarios que hasta ahora se han recibido, se ha podido concluir que con los aspectos definidos en la propuesta mencionada, se solucionan parcialmente los inconvenientes que viene presentando el desarrollo

de la actividad de revisiones periódicas y por ello se hace necesario un análisis enfocado a las condiciones actuales, sin descuidar el más importante objetivo de esta revisión que es la seguridad.

EL COSTO DE REVISIÓN NO SE PUEDE INCLUIR EN EL CU por las siguientes razones:

- La actividad no está comprendida dentro de la actividad de distribución ni en la cadena de prestación del servicio.
- La Actividad no se relaciona con consumo
- La actividad no es sujeta del cálculo y aplicación de subsidios y contribuciones

Según el art. 144 de la Ley 142 de 1994, no se cobrarán servicios no prestados, con lo cual se dificulta legalmente su implementación.

Adicionalmente, en este sentido el TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA ha mencionado que (Sentencia Acción Popular 2012): "Ninguna empresa puede cobrar ni establecer dentro de sus facturas servicios que no hayan sido prestados":

Si para solventar la anterior dificultad se reconoce el costo y se factura cuando efectivamente se haga la revisión (Cada cinco años) no coincidirán las metodologías o los periodos tarifarios, lo cual dificulta su aplicación y podría vulnerar el principio de neutralidad de la Ley 142/94.

EN CUANTO A LOS TEMAS LIGADOS A LA COMPETENCIA:

La SIC ha pedido desde 2005 que se permita la libre elección del OIA

- La SIC dio concepto favorable a la propuesta ajustada de 2012 (res 54/11 ajustada luego de período de consulta)

Teniendo en cuenta lo anterior, existen argumentos sólidos para abrir a la competencia la actividad. Esta medida se da, luego de analizar las diferentes alternativas con estudios y argumentos sólidos, proporciones y garantiza que las revisiones de las instalaciones internas se hagan en las condiciones de seguridad requeridas. Se reitera que teniendo en cuenta que se requieren ajustes al reglamento técnico, se incluye una transición para la aplicación del nuevo esquema.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS E-2012-003982

"Con el ánimo de enriquecer la discusión alrededor de la modificación al proceso de Revisión Técnica Reglamentaria -RTR- de las instalaciones de gas natural, sostenida el día 2 de mayo de 2012 en el marco de la sesión CREG 518, esta Superintendencia se permite hacer las siguientes observaciones:

Existen puntos de convergencia entre las posiciones tomadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD- con relación a algunos elementos básicos que deben ser contemplados dentro de la normatividad que se establezca para el desarrollo de la actividad de RTR.

*El
Kew*

Los puntos de consenso mencionados se concentran principalmente en: i) la necesidad de establecer de forma prioritaria una estrategia de educación dirigida a los usuarios del servicio público de gas combustible por redes de tubería sobre los riesgos que supone el uso en condiciones inseguras de este combustible, ii) la importancia de que la normatividad establecida facilite la ejecución de una fuerte vigilancia a los Organismos de Inspección Acreditados –OIA- que desarrollen la actividad, iii) la pertinencia de establecer una frecuencia mínima y máxima de cinco años para la realización de la revisión de las instalaciones internas de gas y iv) la necesidad de garantizar la seguridad de los usuarios independiente del agente sobre el cual recaiga la responsabilidad de realizar dicha actividad.

Además de estos puntos en común, la Superintendencia destaca varios elementos que resultan de especial interés dentro del marco de sus competencias y que de acuerdo con la propuesta presentada por la Comisión en la sesión CREG del día 2 de mayo, aun deben ser resueltas: i) el alto costo asociado a las RTR, ii) la asimetría de información que recae sobre los usuarios en el momento de escoger al OIA idóneo para realizar la RTR y iii) los incumplimientos en las citas y procedimientos por parte de las OIA que desarrollan la actividad.

i) Alto costo de las RTR

Si bien es cierto que de acuerdo con la propuesta publicada por la CREG, este problema pretende ser atacado a través de la estructuración de un mecanismo de mercado para la realización de la actividad de Revisión Técnica Reglamentaria, para esta Superintendencia no es evidente que la solución propuesta conlleve a una reducción en los costos que supone ésta actividad.

Es importante resaltar que en la actualidad el servicio de gas natural llega a numerosas poblaciones con pocos usuarios y que se encuentran alejadas de los grandes centros urbanos en los que tradicionalmente se han concentrado las empresas que podrán prestar el servicio de RTR. Esto podría impactar el precio de la revisión -e incluso dificultar su realización en dichas zonas- por la ausencia de economías de densidad para las empresas que presten el servicio.

En aras de la defensa de los derechos de los usuarios y con el ánimo de resolver una de sus principales quejas, para la SSPD resulta de mayor impacto la implementación de un mecanismo de regulación de precios para el desarrollo de dicha actividad, que determine los costos de las actividades asociadas a la misma y que le permita al usuario conocer de primera mano los conceptos por los cuales está pagando.

Es claro que la estructuración de una regulación de precio de la RTR se encuentra estrechamente ligada con los requisitos mínimos que debe cumplir dicha actividad para garantizar la seguridad del usuario, por lo cual es prioritario que los reglamentos técnicos pertinentes sean desarrollados oportunamente.

ii) Asimetría de información que recae sobre los usuarios en el momento de escoger al OIA idóneo para realizar la RTR

De acuerdo con lo establecido en el proyecto expuesto por la CREG, el usuario del servicio tendrá la libertad de escoger la empresa con la cual desea realizar la actividad de RTR. Aunque este hecho devela una ventaja frente a la normatividad actual al ampliar el

del
AO

número de alternativas de las cuales dispone el usuario para la realización de la revisión, también es claro para este Despacho que se abre un riesgo frente a la seguridad del usuario, dada la falta de elementos de juicio a su disposición para evaluar las competencias de los organismos habilitados para realizar la revisión.

La existencia de un mercado de libre competencia en la actividad de RTR, podría incentivar en el usuario que el criterio base para la selección de la empresa con quien quiere realizar la revisión, sea el precio y no la calidad de la misma.

Por otra parte aunque la norma propuesta por la CREG establece que las empresas disponibles para realizar la RTR deben ser acreditadas por el organismo competente para tal fin, la vigilancia de la idoneidad de las revisiones se dificultaría por la multiplicidad de empresas que podrían realizar la revisión.

Así, la SSPD considera pertinente que la vigilancia de los entes que realizan dicha actividad, permanezca en cabeza de esta entidad (SSPD) dada la naturaleza del servicio que se está prestando y su estrecha relación con el servicio público domiciliario. Lo anterior sólo es posible en la medida que el prestador del servicio público sea el responsable directo de la realización de la actividad de la RTR.

Por último, dada la poca información que tiene el usuario para evaluar si la revisión se hizo cumpliendo los estándares técnicos establecidos y dada la obligación que existe en cabeza de las empresas distribuidoras de garantizar la seguridad en las instalaciones de los usuarios, se impondría una carga adicional a las empresas prestadoras del servicio al tener que acudir a realizar una auditoría del trabajo realizado por un tercero -el OIA-.

iii) Incumplimientos en las citas y procedimientos por parte de las OIA que desarrollan la actividad

Aunque la propuesta de la CREG contempla que este aspecto se soluciona a través del actuar del libre mercado, esta Superintendencia considera que si bien es cierto que el usuario tiene la posibilidad de escoger entre varias empresas, el incumplimiento sólo se subsana con una reglamentación clara que defina las consecuencias que deberán ser asumidas por los OIA que incumplan.

Bajo el escenario propuesto por la CREG, el usuario es el directo afectado por la empresa distribuidora ante los incumplimientos en que incurran los OIA. Es decir, frente a un incumplimiento técnico (por ejemplo una revisión que no cumple con el estándar) o de procedimiento (por ejemplo un incumplimiento de cita por parte del OIA justo antes del vencimiento del periodo), el distribuidor estaría obligado a tomar las medidas a que haya lugar frente al suministro del usuario.

La SSPD considera que este tipo de consecuencias deberían ser administradas por el directo responsable de la prestación del servicio de RTR, lo cual resulta imposible en cuanto esta actividad esté en cabeza de un tercero que no tiene relación directa con la prestación del servicio.

Por último es importante resaltar que los tres aspectos mencionados como divergentes con respecto a la postura tomada por la CREG en su propuesta, son manejables en la medida que la actividad de RTR continúe siendo realizada por los Distribuidores Comercializadores de gas natural, bajo un esquema que permita una vigilancia y control estrictas. Esto es, un reglamento en donde se definan claramente las obligaciones

del
veo

técnicas y de procedimiento de los distribuidores frente a la RTR y una regulación de precios pertinente frente a lo que se considera como costos eficientes relacionados con dicha actividad.”

RESPUESTA

En relación con la incertidumbre relacionada con un eventual descenso en los costos de la revisión, la CREG no desconoce esta contingencia. Los costos no necesariamente bajarán pero serán definidos por condiciones de mercado, es posible que el valor de esta actividad puede encarecerse para aquellos usuarios que requieren múltiples visitas porque no cumplen con la normativa ni con sus obligaciones derivadas de su condición de usuario del servicio o aquellos que se encuentran en zonas alejadas, pero puede también reducirse para aquellos que tienen todo en regla y cumplen en la primera visita.

En relación con el argumento según el cual *“Aunque este hecho devela una ventaja frente a la normatividad actual al ampliar el número de alternativas de las cuales dispone el usuario para la realización de la revisión, también es claro para este Despacho que se abre un riesgo frente a la seguridad del usuario, dada la falta de elementos de juicio a su disposición para evaluar las competencias de los organismos habilitados para realizar la revisión”*, se considera que la SSPD desconoce que actualmente existe un organismo como el ONAC encargado de acreditar a quienes van a efectuar las revisiones y que sobre éstos la SIC ejerce las funciones de inspección, control y vigilancia.

Se reitera que la CREG ha remitido los ajustes que conforme a esta propuesta requiere el nuevo reglamento técnico.

Así mismo, en los comentarios efectuados al proyecto de reglamento técnico (radicación CREG S- 2012-002264) se complementaron las sugerencias y comentarios con el propósito de incorporar mayores exigencias a los OIA's, unos rangos u horarios de atención a ser ofrecidos a los usuarios y otra serie de recomendaciones que redundarán en la eficacia del nuevo esquema y en herramientas adecuadas, no sólo para el proceso de acreditación, sino para el proceso auditoría, inspección, control y vigilancia por parte del ONAC y la SIC, según sus competencias.

3. MODIFICACIONES AL ESQUEMA PROPUESTO

De acuerdo con los comentarios recibidos a continuación se presentan las principales modificaciones al esquema propuesto en la Resolución CREG 054 de 2011.

- Se incluyeron para mayor claridad las siguientes definiciones:
 - **Certificado de Conformidad:** De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, es el documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.
 - **Entidades Competentes:** son aquellas que, según las funciones que les han sido asignadas, son competentes para expedir reglamentos técnicos.

- **Instalación Interna:** es aquella definida en el numeral 16 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994. También se entiende como instalación receptora.
 - **Organismo de Inspección Acreditado:** organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección de las instalaciones internas de gas.
 - **Plazo Máximo de Revisión Periódica:** Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.
 - **Plazo Mínimo entre Revisión:** Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.
 - **Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas:** Es la norma o el conjunto de normas técnicas expedidas por las Entidades Competentes.
 - **Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en esta resolución, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.
 - La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución.
 - **Revisión Previa de la Instalación Interna de Gas:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.
- Se precisa que las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y éste asumirá su costo. En consecuencia se modifican el parágrafo del artículo 108 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 57 de 1996, en relación con el cargo por conexión.
 - Se incluye una disposición referente a cuando el usuario prevea realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, deberá dar aplicación a lo establecido en el numeral 4.18 de este Código y que en todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la

21
KCO

instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse de que éste llegue al Distribuidor .

- Se especificaron las condiciones bajo las cuales el distribuidor puede suspender el servicio si considera que la instalación es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio o afecta la continuidad o calidad de este.
- En cuanto al procedimiento, se estableció lo siguiente:
 - El distribuidor deberá notificar al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación deberá ser enviada por el distribuidor al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, deberán incluir un campo adicional en donde el distribuidor esté informando al usuario el vencimiento de este plazo.
 - El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión.
 - El distribuidor deberá tener un listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas sin que se confiera a los distribuidores la atribución de limitar el número de Organismos incluidos en la base de datos, o de negar su inclusión a las personas que reúnan las condiciones establecidas por las autoridades competentes. En todo caso, las empresas no están facultadas para favorecer monopolios, o impedir que las personas calificadas, según las normas, puedan ejercer su profesión u oficio. Las empresas tendrán la obligación de divulgar dicho listado en su página web y deberán suministrarlo al usuario con la notificación y en cualquier momento y por cualquier medio a petición del usuario.
 - En todo caso 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), a través de las facturas del servicio o de un anexo de éstas, expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y página web del distribuidor.
 - Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica la empresa distribuidora no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del usuario, procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención.
 - El distribuidor sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por el distribuidor, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente. El usuario podrá hacer llegar

al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad que el Organismo de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, el distribuidor verificará su autenticidad.

- El distribuidor deberá asegurarse que tanto el Certificado de Conformidad como la identificación del Organismo Acreditado que realizó la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, así como la información correspondiente a la instalación interna de gas de sus usuarios y que se consigna en el Certificado de Conformidad, esté en una base de datos que él administre. Adicionalmente, el distribuidor deberá contar con los sistemas de información que permitan hacer la trazabilidad necesaria a la información del usuario respecto a la revisión.
- Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica el distribuidor no ha recibido el Certificado de Conformidad, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio; en el evento en que el Certificado de Conformidad sea remitido por el usuario directamente a la empresa, a través de los medios que ésta haya dispuesto para tal efecto incluidos el fax, el correo electrónico, el distribuidor deberá verificar su autenticidad, esto es, que el Certificado haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio.
- El distribuidor deberá suspender el servicio de un usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio.
- Cuando un usuario tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas de su instalación interna, el distribuidor deberá establecer un procedimiento de reactivación temporal del servicio a fin de que el Organismo de Inspección Acreditado pueda revisar y certificar la instalación interna. Para estos efectos, el distribuidor acordará con el Organismo de Inspección Acreditado, entre otros aspectos, la fecha y la hora en la que el usuario contará con el servicio. El costo que el distribuidor cobrará al usuario por este concepto, estará bajo el régimen de libertad vigilada.
- En caso de que al usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Inspección Acreditado, se dará aplicación a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el usuario haya podido incurrir.
- Teniendo en cuenta que el Ministerio de Minas y Energía asumirá la competencia de la expedición del Reglamento Técnico, la OREG ha considerado conveniente

22
KED

que el nuevo esquema, salvo el plazo máximo de revisión, entre en aplicación hasta seis meses después de que el Ministerio expida definitivamente este reglamento.

- Así mismo se incluye que durante el período de transición los distribuidores podrán cumplir con la obligación de realizar las Revisiones Periódicas de las Instalaciones Internas de los usuarios que dentro de ese mismo período vayan a cumplir el Plazo Máximo de Revisión o que hayan iniciado previamente el proceso de revisión con la empresa distribuidora.
- Se excluye a las áreas de servicio exclusivo actualmente establecidas y cuyas concesiones se encuentran en curso y que finalizan en 2014, del cumplimiento del nuevo esquema de revisión periódica de instalaciones internas de gas; así mismo, se establece que en caso de prórroga de las mismas o establecimiento de nuevas, las autoridades competentes efectúen los ajustes que corresponda para incluir dentro de la remuneración del Distribuidor para el cumplimiento de las obligaciones de verificación y socialización que se derivan de este esquema. De tal manera que las nuevas ASE o las prorrogadas acojan el nuevo esquema así como sus usuarios.

Adicionalmente, la Comisión remitió al Ministerio de Minas y Energía y a las otras entidades competentes todos los comentarios relacionados con las necesidades del fortalecimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de gas.

4. ANÁLISIS EN EL MARCO DEL ARTÍCULO 7 DE LA LEY 1340 DE 2009 – ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

En desarrollo de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expidió el Decreto 2897 de fecha 5 de agosto de 2010, en el que determinó las autoridades que deben informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los proyectos de acto administrativo que se proponen expedir con fines de regulación, así como las reglas aplicables para la rendición por parte de esa Superintendencia del concepto previo a que hace referencia el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009. En desarrollo de lo establecido por el artículo 5° del Decreto 2897 de 2010, la Superintendencia de Industria y Comercio adoptó mediante Resolución 44649 de 2010 el cuestionario para la evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios a que hace referencia el citado artículo del Decreto 2897 de 2010.

La CREG efectuó el análisis correspondiente, encontrando que se hace necesaria su remisión a la Superintendencia de Industria y Comercio para los fines antes anotados.

A continuación se presenta el análisis efectuado por la CREG, con base en el cuestionario adoptado por la SIC:

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, SIC
CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA SOBRE LA LIBRE
COMPETENCIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS CON
FINES REGULATORIOS

OBJETO PROYECTO DE REGULACIÓN: Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 y se establecen otras disposiciones

No. DE RESOLUCIÓN O ACTO:

COMISIÓN O ENTIDAD QUE REMITE: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGIA Y GAS, CREG

RADICACIÓN: _____
Bogotá, D.C. _____

No.	Preguntas afectación a la competencia	Si	No	Explicación	Observaciones
1.	¿La regulación limita el número o la variedad de las empresas en uno o varios mercados relevantes relacionados? Es posible que esto suceda, entre otros eventos, cuando el proyecto de acto:	X		El acto administrativo prevé que una vez se adopte por parte del MME el reglamento técnico para la revisión de las instalaciones internas de los usuarios, ésta pueda ser realizada por todos los organismos que se encuentren debidamente acreditados para el efecto. También se establece una excepción respecto de las áreas de servicio exclusivo, según la cual, mientras se terminan los contratos de concesión actualmente vigentes, suscritos entre el MME y las distribuidoras, no regiría la resolución (salvo en lo que tiene que ver con el plazo máximo para hacer las revisiones), ya que de esta Resolución se derivan costos (sistemas de información para la trazabilidad de este	

SL
KED

				servicio) que deben ser reconocidos al Distribuidor; ello se va a hacer por la CREG en la metodología para la aprobación de cargos de distribución, los cuales no aplican a los actuales concesionarios de las ASE. Para que ello fuera viable se requeriría una modificación a los contratos de concesión que terminan en 2014. Teniendo en cuenta lo anterior, se establece que en caso de que se prorroguen o se establezcan nuevas ASE se deberán tener en cuenta las previsiones de esta Resolución, con el fin de liberar la actividad de revisiones periódicas en dichas ASE.	
1.1	Otorga derechos exclusivos a una empresa para prestar servicios o para ofrecer bienes.	X		Si bien libera en las zonas de prestación del servicio no exclusivas, mantiene la restricción en ASE por las razones antes explicadas	
1.2	Establece licencias, permisos, autorizaciones para operar o cuotas de producción o de venta.		X	Los requisitos para la acreditación no los establece la CREG, por carecer de competencia. En ese sentido se hace la remisión a las normas técnicas aplicables	
1.3	Limita la capacidad de cierto tipo de empresas para ofrecer un bien o prestar un servicio.		X		
1.4	Eleva de manera significativa los costos de entrada o salida del mercado para las empresas.		X	No se establecen requisitos en este sentido	
1.5	Crea una barrera geográfica a la libre circulación de bienes o servicios o a la inversión.	X		En las áreas de servicio exclusivo por las razones antes anotadas	
1.6	Incrementa de manera significativa los costos:		X		
1.6.1	Para nueva empresas en relación con las empresas que ya operan en un mercado o		X		

del
KW

	mercados relevantes relacionados, o				
1.6.2	Para unas empresas en relación con otras cuando el conjunto ya opera en uno o varios mercados relevantes relacionados.		X	Debido a que las empresas entrantes (Organismos de Inspección) pueden llegar a descremar el mercado ofreciendo sus servicios sólo a los usuarios de zonas urbanas y densas donde los costos son menores y dejando sin atención a los de zonas alejadas. Esto puede producir incrementos en costos para estos usuarios alejados. Sin embargo, se anota que el servicio de gas natural por redes se caracteriza por ser urbano y que de todas maneras el Distribuidor podrá seguir ofreciendo a sus usuarios el servicio de revisión.	
2ª.	¿La regulación limita la capacidad de las empresas para competir en uno o varios mercados relevantes relacionados? Es posible que esto suceda, entre otros eventos, cuando el proyecto de acto:	X		Se está abriendo a la competencia la actividad, con lo cual éstas competirán en función de varias variables, entre ellas el precio que cobren al usuario. No obstante, temporalmente se limita el ámbito de aplicación de la Resolución a las ASE	
2.1	Controla o influye sustancialmente sobre los precios de los bienes o servicios o el nivel de producción.		X		
2.2	Limita a las empresas la posibilidad de distribuir o comercializar sus productos		X	Salvo en ASE, aunque pueden ser contratistas de los Distribuidores	
2.3	Limita la libertad de las empresas para promocionar sus productos.		X	Salvo en ASE, aunque pueden ser contratistas de los Distribuidores	
2.4	Exige características de calidad de los productos, en particular si resultan más ventajosas para algunas empresas que para otras.		X	No es de competencia de la CREG, ni este acto administrativo. Esto es materia del reglamento técnico o de los requisitos de idoneidad establecidos	

xl
keo

2.5	Otorga a los operadores actuales en el mercado un trato diferenciado con respecto a las empresas entrantes.		X	Salvo en ASE, por las razones anotadas	
2.6	Otorga trato diferenciado a unas empresas con respecto a otras.		X	Siempre y cuando estén acreditados, todos pueden realizar la actividad	
2.7	Limita la libertad de las empresas para elegir sus procesos de producción o su forma de organización industrial.		X		
2.8	Limita la innovación para ofrecer nuevos productos o productos existentes pero bajo nuevas formas-		X		
3ª.	¿La regulación implica reducir los incentivos de las empresas para competir en uno o varios mercados relevantes relacionados? Es posible que esto suceda, entre otros eventos, cuando el proyecto de acto:		X		
3.1	Genera un régimen de autorregulación o corregulación.		X		
3.2.	Exige o fomenta el intercambio de información entre competidores o la publicación de información sobre producción, precios, ventas o costos de las empresas.		X		
3.3.	Reduce la movilidad de los clientes o consumidores entre competidores mediante el incremento de los costos asociados con el cambio de proveedor o comprador.		X		
3.4	Carece de claridad suficiente para las empresas entrantes sobre las condiciones para entrar u operar.		X		
3.5	Exime una actividad económica o a unas empresas estar sometidas a la ley de competencia.		X		
4.0	CONCLUSIÓN FINAL	X		El acto administrativo si bien libera la actividad, posterga su aplicación	

				plena en las áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio de distribución de gas hasta el 2014. Lo anterior, teniendo en cuenta la vigencia de los contratos de concesión vigentes para estos efectos (MME-Distribuidoras ASE)	
--	--	--	--	---	--

Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta regulatoria fue remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio, para la emisión del concepto previo de que trata el Decreto 2897 de 2010, reglamentario de la Ley 1340 de 2009. Mediante Comunicación E-2012-2195 de fecha 15 de Marzo de 2012, el Superintendente delegado para la protección de la Competencia emitió concepto en los siguientes términos:

"En relación con su comunicación radicada en esta entidad el 29 de febrero de 2012, mediante la cual solicitó el concepto de que trata el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, con relación al proyecto de Resolución *"Por el cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el parágrafo del artículo 108, de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996 y se establecen otras disposiciones"*, me permito informarle que esta entidad concluyó lo siguiente respecto de la propuesta regulatoria presentada para análisis de competencia:

1. OBJETO DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN:

El proyecto publicado mediante Resolución 054 de 2011 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, tiene por objeto modificar el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 que es el Código de Distribución de Gas, el cual regula la relación entre los distribuidores del servicio de gas y los usuarios.

Esta modificación apunta principalmente a establecer que el usuario del servicio de gas domiciliario, sea responsable de su instalación de gas, a cambio de poder escoger la entidad certificadora de su instalación, tanto para la instalación inicial como para la revisión quinquenal establecida en ese mismo código de distribución.

2. OBJETO DE LA REGULACIÓN Y ESTADO REGULATORIO

En la actualidad, el régimen de certificación de las instalaciones domiciliarias de gas natural se encuentra en la Resolución CREG 067 de 1995, que sin embargo debe interpretarse en conjunto con otras disposiciones, que se exponen a continuación:

2.24. El distribuidor será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de que las instalaciones receptoras de los usuarios cumplan con los requisitos mínimos de seguridad, haciendo para tal efecto las pruebas correspondientes, llevando un registro de las mismas. Para pruebas posteriores a la de conexión, el

21
160

distribuidor podrá cobrar un cargo".

De acuerdo con el proyecto de modificación del *Anexo de la Resolución CREG 067 de 1995*, el párrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996, se modifica el grado de responsabilidad del distribuidor en las revisiones de las instalaciones internas de gas, a través de la modificación de disposiciones de las resoluciones mencionadas. A continuación, esta Delegatura analizará dichas modificaciones:

El artículo 3 modifica el numeral 2.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, en el cual se le asigna la carga de realizar las pruebas de seguridad de las instalaciones internas de gas al usuario, el cual podrá hacerlas por medio de los Organismos de Inspección Acreditados (OIA).

Lo cual significa que al distribuidor se le retira la carga de realizar dichas pruebas.

El artículo 4 modifica el numeral 2.24, obligando al distribuidor a aceptar las instalaciones que tengan un certificado de conformidad y llevar el registro de los mismos. El artículo permite expresamente que el distribuidor pueda realizar la actividad de certificación y el cobro de un cargo adicional que estará bajo el régimen de libertad vigilada.

El artículo 5 modifica el numeral 2.25, que regula el procedimiento en caso de modificaciones por parte del usuario en la instalación, remitiendo al procedimiento general que en el proyecto se establece en su artículo 9.

El artículo 6 modifica el numeral 4.20, estableciendo una nueva causal de negación de prestación del servicio de gas, que es la falta de la certificación de conformidad que exigen las disposiciones de revisión de las instalaciones internas de gas, y además aumenta la carga al distribuidor del servicio, de probar que la instalación interfiera con la prestación del servicio por "*causas debidamente comprobables*".

El artículo 7 modifica el numeral 5.16, estableciendo el deber de suspender el servicio en el caso de cumplimiento de normas de carácter gubernamental ya sea Nacional o Municipal, previa notificación al usuario del cambio de las condiciones de prestación del servicio por cumplimiento de las nuevas normas.

El artículo 8 modifica el numeral 5.17 en su literal iii), incluyendo como causa de la suspensión del servicio la falta de certificación de conformidad vigente en los términos de las normas que regulan dicha certificación.

El artículo 9 modifica el numeral 5.23, estableciendo que quienes pueden realizar la revisión y emitir la certificación de conformidad puede ser los Organismos de Inspección Acreditados (OIA), los distribuidores y los contratistas del distribuidor acreditados. Se establece un procedimiento en el cual el usuario asume el costo de la certificación.

El procedimiento se puede describir de la siguiente manera:

a- El distribuidor debe notificar al usuario 5 meses antes de la fecha en la cual debe hacer la revisión periódica de su instalación, mediante la factura del servicio. Dicha comunicación debe realizarse en todas las facturas hasta el vencimiento del plazo.

b- El usuario debe escoger un Organismo de Inspección Acreditado y asumir el costo de la certificación.

c- El Organismo de Inspección Acreditado debe enviar copia de la certificación al distribuidor. Si faltando diez días para el vencimiento del plazo de envío de dicha certificación, el distribuidor podrá solicitar su envío al usuario por cualquier medio.

d- El Distribuidor tiene la carga de generar una base de datos de OIA, de facilitar los medios para que el usuario o el OIA aporten la certificación, y verificar el cumplimiento por parte del usuario del trámite de certificación, asumiendo los costos de estas operaciones.

El artículo 10 modifica el numeral 5.24, estableciendo la carga al OIA de poner en un sitio visible una etiqueta donde conste la certificación y entregar al usuario una copia de esta última.

El artículo 11 modifica el numeral 5.59, el cual establece que los costos que debe asumir el distribuidor por realizar la verificación de la certificación de conformidad, serán remunerados a través de una metodología que será expedida por la CREG.

El artículo 12 modifica el párrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996, en el cual se establece que el distribuidor debe rechazar la instalación sino cumple con las normas de seguridad implementadas por el Ministerio de Minas y Energía y por el Código de Distribución.

El artículo 13 modifica el numeral 108.2 de la Resolución anterior, que regula el cargo máximo por conexión a los usuarios residenciales que se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$C_t = A_t + M + P,$$

donde,

A_t = Cargo promedio por acometida

M_t = Cargo por el medidor

P_t = Cargo por revisión de nuevas instalaciones internas de gas

t = Año para el cual se está realizando el cálculo

El artículo 14 establece el régimen de transición para realizar los cambios necesarios para el cumplimiento de esta Resolución:

a. Los plazos para la revisión de las instalaciones son de aplicación inmediata.

b. Las demás modificaciones serán aplicables a partir del primer día hábil del tercer mes de la entrada del reglamento técnico para la actividad de revisión periódica de las instalaciones de gas elaborado por el Ministerio de Minas y Energía.

c. Mientras se expide el reglamento, los distribuidores podrán seguir realizando el proceso de revisión de las instalaciones.

3. CONSIDERACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA:

Una vez analizada la Resolución, los comentarios de terceros y el cuestionario de abogacía remitido por la CREG, esta Delegatura considera que el esquema planteado permite la libre elección de los certificadores de inspección por parte del usuario, lo que

conlleve a una mayor competencia dentro de dicho mercado conexo a la distribución de gas, tal como lo señala la CREG:

"La propuesta de modificación se centra en abrir la actividad de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas a otros agentes calificados diferentes al distribuidor. Esto con el propósito de brindar mayor flexibilidad a los usuarios pero manteniendo las exigencias de seguridad que son requeridas para la correcta prestación del servicio público domiciliario de gas".

El objetivo de este proyecto es permitir que el usuario tome la decisión de elegir el Organismo de Inspección Acreditado. Con la propuesta planteada se establece un escenario competitivo en el cual los precios estarían determinados por la oferta y demanda del mercado. Según lo señalado por la CREG:

"(...) la competencia permitirá que exista más variedad en los productos ofrecidos para los consumidores, lo que implicará que el usuario que solo posee un gasodoméstico podría pagar un precio menor al que tiene dos o más en su hogar y así con los diferentes usos de la instalación".

Sin embargo, aunque la certificación de conformidad sea realizada por un tercero, el distribuidor tiene aún la *responsabilidad sobre el estado de la instalación interna de gas*. Esta Delegatura sugiere especificar aún más las razones por las cuales el distribuidor puede suspender el servicio de gas, alegando problemas de seguridad en la instalación interna, previsto en el artículo 6 del proyecto presentado.

Dado que la Distribución de Gas es un monopolio natural, y el distribuidor puede competir en los mercados de certificación, instalación de la red interna de gas y en la provisión de materiales para dichas instalaciones, existe un riesgo importante de que el distribuidor abuse de su posición en el mercado de distribución para fomentar su participación en estos mercados conexos. Así se ha dicho por múltiples quejosos, en las investigaciones que sobre el particular adelanta esta Superintendencia.

La Resolución CREG 107 de 1998, define el servicio público domiciliario de gas combustible como *"[el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición"*.

Por otro lado, y en desarrollo de la Ley 142 de 1993, la Resolución considera que son actos de abuso de posición dominante:

"4.) Las que obligan al suscriptor o usuario a recurrir a la empresa de servicios públicos o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o le limitan su libertad para escoger a quien pueda proveerle ese bien o servicio, o lo obligan a comprar más de lo que necesite.

5.) Las que limitan la libertad de estipulación del suscriptor o usuario en sus contratos con terceros, y las que lo obligan a comprar sólo a ciertos proveedores (...)".

En concordancia con estas disposiciones, la Resolución CREG 067 de 1995 ya comentada establece que respecto de las instalaciones internas:

"4.14. Los elementos necesarios para la instalación interna, según lo definido en la Ley

142 de 1994, podrán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo o por cualquier otro personal autorizado y registrado en la empresa. No será negocio exclusivo del distribuidor y serán instalados a cargo del usuario".

De acuerdo con el análisis ya realizado por esta Delegatura, dentro de la Investigación contra GAS NATURAL en la Resolución No. 36446 del 30 de junio de 2011, el servicio de revisión de instalaciones internas de gas no es de la esencia del servicio de distribución de gas, sino que es una:

"actividad complementaria y perfectamente separable de aquella, como quiera que para su prestación no se requiere de la infraestructura de una red de distribución, sino de un recurso humano capacitado y de implementos técnicos y materiales para desarrollarlo, y la cual se puede hacer directamente por la distribuidora o a través de organismos de inspección y certificación debidamente acreditados".

Ahora, en virtud de la Resolución CREG 067 de 1995, o Código de Distribución de Gas, la empresa distribuidora tiene responsabilidad por la seguridad de las instalaciones internas del gas (es decir, las instalaciones que van más allá de la acometida). Este deber de velar por la seguridad de las Instalaciones se encuentra reflejado tanto en el deber de verificación previa de las nuevas instalaciones, como el deber de hacer pruebas de la idoneidad de las mismas.

Así lo afirma la misma Resolución, en sus apartes 2.23 y 2.24 actuales.

"2.23. Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. Pruebas que deberá realizar el distribuidor.

Específicamente, esta Delegatura ha iniciado investigaciones por abuso de posición de dominio contra algunas distribuidoras de gas que presuntamente habrían utilizado el proceso de certificación de instalaciones de gas y el deber de garantizar la seguridad de los usuarios como una forma de obstruir el mercado de instalaciones internas de gas y materiales.

Igualmente, se han iniciado procesos en contra de distribuidores que al parecer habrían discriminado a algunos certificadores de instalaciones de gas en *beneficio* de la misma empresa o de otros socios comerciales".

Teniendo en cuenta los comentarios efectuados por la SIC, se especificaron las condiciones bajo las cuales el distribuidor puede suspender el servicio si considera que la instalación es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio o afecta la continuidad o calidad de éste; lo anterior, teniendo en cuenta que sólo el distribuidor puede proceder a suspender el servicio público de gas. Así mismo, y con el fin de guardar coherencia con la filosofía integral de la propuesta, eso es de abrir la actividad de revisiones de las instalaciones internas a la competencia, manteniendo las condiciones de seguridad, se reitera que modificó el numeral 2.23 del Código de Distribución, abriendo a la competencia la actividad de revisión previa de las instalaciones.

Finalmente, es preciso señalar que en la regulación existen disposiciones relativas a la prohibición para el distribuidor, en relación con el mantenimiento y construcción de las instalaciones internas, de limitar el número personas que reúnan las condiciones

establecidas por las autoridades competentes para ello (ej. Resolución CREG 108 de 1997, siguiendo los lineamientos de la Ley 142 de 1994¹⁸); en este mismo sentido en la Resolución definitiva sobre el tema específico de las revisiones a las instalaciones internas, se establece la prohibición para el distribuidor de limitar el número de Organismos de Inspección Acreditados incluidos en la base de datos que éste deberá llevar, o de negar su inclusión en la misma cuando estas personas reúnan las condiciones establecidas por las autoridades competentes para el desarrollo de tal actividad.

¹⁸ Parágrafo, Artículo 19. "Las facultades que esas normas otorguen a las empresas de distribución, para llevar un registro del personal autorizado que podrá construir y realizar el mantenimiento de la red interna, no confiere a tales empresas la atribución de limitar el número de registrados, o de negar dicho registro a las personas que reúnan las condiciones técnicas establecidas por las autoridades competentes. Dicho registro será público y las empresas tendrán la obligación de divulgarlo; igualmente, deberá suministrarlo en cualquier momento a petición del usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a las empresas para favorecer monopolios, o impedir que las personas calificadas, según las normas, puedan ejercer su profesión u oficio.

