



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

**RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS
DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS
COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP
POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)**

DOCUMENTO CREG-905 002
02 de junio de 2023

Tabla de contenido

<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>2. ANTECEDENTES</u>	4
<u>3. PRINCIPALES COMENTARIOS DE USUARIOS, ENTIDADES DE CONTROL, GREMIOS Y AGENTES</u>	9
<u>3.1.ETAPA PRE CONTRACTUAL</u>	11
<u>3.2.ETAPA CONTRACTUAL</u>	15
<u>3.3.ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO</u>	17
<u>3.4.TERMINACION DEL CONTRATO</u>	24
<u>4. ESTUDIOS EXTERNOS REALIZADOS POR LA COMISIÓN</u>	25
<u>4.1.ESTUDIO UNION TEMPORAL PROTUENERGAS</u>	25
<u>4.2.ESTUDIO IPSOS</u>	34
<u>4.3.ESTUDIO JURÍDICO NORA PALOMO</u>	39
<u>4.4.SUGERENCIAS DE LA ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL</u>	42
<u>5. DIAGNÓSTICO</u>	49
<u>6. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</u>	50
<u>7. CAUSAS</u>	50
<u>8. CONSECUENCIAS</u>	51
<u>9. OBJETIVO</u>	51
<u>10. ALTERNATIVAS</u>	52
<u>10.1.MANTENER LAS CONDICIONES ACTUALES DE PROTECCIÓN DEL USUARIO</u>	52
<u>10.2.REALIZAR ALGUNOS AJUSTES A LA REGULACIÓN VIGENTE</u>	52
<u>10.3.MODERNIZAR TOTALMENTE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS</u>	52
<u>10.3.1.CARACTERÍSTICAS DESEADAS PARA EL USARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</u>	52
<u>10.3.2.PRINCIPIOS RECTORES</u>	53
<u>10.3.3.RELACIÓN USUARIO – EMPRESA</u>	54
<u>10.3.4.PRINCIPALES ASPECTOS DE LA PROPUESTA</u>	54
<u>10.3.5.TEMAS PARA PROFUNDIZAR</u>	61
<u>11.ANALISIS DE IMPACTOS</u>	64

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 2

REGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES ESTACIONARIOS

DOCUMENTO ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO - AIN 1 Y 2

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos domiciliarios de energía y gas deben atender las necesidades básicas de los habitantes y ofrecer un servicio continuo, de calidad y confiable. Si bien los usuarios de estos servicios están protegidos por la ley y la regulación, resulta difícil para ellos entender hasta donde llegan sus derechos, deberes y obligaciones, así como cuál es la forma correcta de ejercer los mecanismos de defensa frente a las empresas prestadoras de servicios públicos, que en algunas ocasiones tienen una posición dominante frente a ellos.

Es por ello que dentro de los temas a desarrollar en la Agenda Regulatoria de la Comisión de Regulación de Energía y Gas se incluyó como de vital importancia la actualización del Régimen de protección de los usuarios que se encuentra contenido particularmente en la Resolución CREG 108 de 1997 y en otros actos administrativos expedidos por la CREG.

En este sentido se ha revisado el marco regulatorio, los avances de los sectores de energía y gas y se ha proyectado como debería ser el rol del usuario como último eslabón de la cadena de prestación del servicio, dado que lo que se busca es el empoderamiento del usuario a través del conocimiento, tanto del funcionamiento como de la institucionalidad de los diferentes actores que intervienen en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, lo cual apunta a garantizar sus derechos, minimizar los trámites, tiempos de reclamación y obtener eficacia y oportunidad en las respuestas de los requerimientos del usuario.

Para tal fin, la Comisión ha venido trabajando desde el año 2019 recopilando insumos para identificar los principales problemas que se presentan en la relación usuario y empresa prestadora de servicios públicos, identificando las necesidades de cambio, realizando los estudios conforme a los lineamientos de Análisis de Impacto Normativo – AIN y publicando el documento de consulta que recopila la información recibida, identifica el problema, las causas, consecuencias, así como, las alternativas de solución y sus impactos, para poder recibir retroalimentación por parte de los interesados y finalmente expedir el nuevo régimen de protección de los usuarios.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 3

La primera necesidad identificada, ha sido la de abarcar en este régimen, además de los usuarios regulados de servicios de energía eléctrica conectados al Sistema Interconectado Nacional - SIN y los de gas combustible por redes de tubería involucrados en la Resolución CREG 108 de 1997, a los usuarios no regulados de ambos servicios, a los usuarios de Zonas No Interconectadas, así como introducir los derechos de los usuarios del servicio de GLP a través de cilindros y tanques estacionarios.

El presente documento compila lo manifestado por todos los agentes que han participado hasta el momento, los resultados de los estudios contratados, lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y lo analizado internamente. Conforme a lo dispuesto en la circular interna CREG 017 de 2022 se presenta el contenido de los documentos 1 y 2 de Análisis de Impacto Normativo – AIN, en donde se concluye con el diagnóstico, la definición del problema, las causas, consecuencias del problema, se definen las alternativas, se presenta el análisis de impactos y se expone de manera general, para la alternativa propuesta, la estructura en la que se podrá diseñar la regulación, la cual debe propender por mejorar el régimen de protección de los derechos de los usuarios, esto con el fin de publicarlo para consulta, tener retroalimentación de los interesados y así poder construir en conjunto con los actores involucrados una propuesta de regulación y posteriormente la regulación definitiva que vele por los derechos y beneficie al usuario de los servicios públicos domiciliarios, regulados por esta Comisión.

2. ANTECEDENTES

2.1. Normativos

La base de los derechos de los usuarios son las disposiciones contempladas en la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CREG 108 de 1997; sin embargo, también existe normatividad al respecto en varias resoluciones específicas. A continuación, se citan las principales normas donde se identifican algunas medidas relacionadas con la protección de los usuarios.

Ley 142 de 1994	Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Resolución CREG 108 de 1997	Señala criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 4

Resolución CREG 058 de 2000	Normas sobre publicación de tarifas por parte de los comercializadores de energía eléctrica y distribuidores-comercializadores de gas combustible, y sobre inclusión en las facturas de elementos que determinan el cobro del servicio de electricidad.
Regulación específica de cada actividad	Establece según corresponda obligaciones del prestador del servicio frente al usuario.
<u>ENERGÍA</u>	<p>Resolución CREG 101 001 de 2022</p> <p>Resolución CREG 135 de 2021</p> <p>Resolución CREG 075 de 2021</p> <p>Resolución CREG 080 de 2019</p> <p>Resolución CREG 037 de 2018</p> <p>Resolución CREG 015 de 2018</p> <p>Resolución CREG 180 de 2014</p> <p>Resolución CREG 038 de 2014</p> <p>Resolución CREG 046 de 2012</p> <p>Condiciones para la implementación de la infraestructura de medición avanzada en el SIN. Mecanismos de protección y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que ejercen la actividad de Autogeneración a Pequeña Escala y entregan o venden sus excedentes al Comercializador que le presta el servicio. Asignaciones de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional. Reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible. Se definen zonas de difícil acceso en el SIN, los criterios para su delimitación y se establecen condiciones especiales de prestación del servicio de energía eléctrica en esas zonas. Metodología para la remuneración de distribución de energía eléctrica. Criterios generales para determinar la remuneración de la actividad de comercialización de energía eléctrica a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional. Modificación al Código de Medida contenido en el Anexo general del Código de Redes. Por la cual se modifica la Resolución CREG 096 de 2004, mediante la cual se dictaron disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modificó la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictaron otras disposiciones.</p>

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

	<p>Resolución CREG 156 de 2011</p> <p>Resolución CREG 119 de 2007</p> <p>Resolución CREG 096 de 2004</p>	<p>Reglamento de Comercialización del servicio público de energía eléctrica, como parte del Reglamento de Operación.</p> <p>Fórmula tarifaria general que permite a los Comercializadores Minoristas de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional.</p> <p>Disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones.</p>
<u>ENERGÍA ZONAS NO INTERCONECTADAS -ZNI</u>	<p>Resolución CREG 038 de 2018</p> <p>Resolución CREG 161 de 2008</p> <p>Resolución CREG 056 de 2009</p> <p>Resolución CREG 057 de 2009</p> <p>Resolución CREG 074 de 2009</p> <p>Resolución CREG 097 de 2009</p> <p>Resolución CREG 076 de 2016</p>	<p>Se regula la actividad de autogeneración en las zonas no interconectadas y se dictan algunas disposiciones sobre la generación distribuida en las ZNI.</p> <p>Metodologías generales para remunerar las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, y las fórmulas tarifarias generales para establecer el costo unitario de prestación del servicio público de energía eléctrica en ZNI. Por la cual se revisan los parámetros aplicables a la metodología utilizada para determinar el costo promedio ponderado de capital para remunerar las actividades de generación y distribución de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas.</p> <p>Por la cual se actualizan los costos de inversión de las actividades de generación y distribución de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas contenidos en la Resolución CREG 091 de 2007.</p> <p>Por la cual se modifican las Resoluciones CREG 091 de 2007 y 161 de 2008.</p> <p>Por la cual se aclara la definición de Mercado Relevante de Comercialización en las Zonas No Interconectadas y se adiciona un párrafo al artículo 29 de la Resolución CREG 091 de 2007.</p> <p>Se definen las reglas para verificar la</p>

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

	<p>existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos, y los lineamientos generales y las condiciones a las cuales deben someterse ellos, para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en las ZNI.</p> <p>Principios y procedimientos que deben cumplir los comercializadores para la celebración de contratos de energía eléctrica destinados a atender usuarios en ZNI.</p> <p>Resolución CREG 101 021 de 2022</p> <p>Resolución CREG 101 026 de 2022</p> <p>Fórmula tarifaria general para establecer la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas en ZNI.</p>
<u>GAS NATURAL POR REDES</u>	<p>Resolución CREG102 003 de 2022</p> <p>Criterios generales para remunerar la actividad de comercialización minorista de gas combustible a usuarios regulados y se establecen las reglas para la solicitud y aprobación de los cargos tarifarios correspondientes.</p> <p>Resolución CREG 137 de 2013</p> <p>Fórmulas Tarifarias Generales para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados.</p> <p>Resolución CREG 123 de 2013</p> <p>Reglamento de comercialización del servicio público de gas natural, como parte del reglamento de operación de gas natural.</p> <p>Resolución CREG 202 de 2013</p> <p>Criterios generales para remunerar la actividad de distribución de gas combustible por redes de tubería.</p> <p>Resolución CREG 059 de 2012</p> <p>Modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 - Revisión periódica de instalaciones internas de gas.</p> <p>Resolución CREG 067 de 1995</p> <p>Código de Distribución de Gas Combustible por redes.</p>
<u>GLP</u>	<p>Resolución CREG 164 de 2014</p> <p>Medidas regulatorias dentro de las actividades de distribución y / o comercialización minorista de GLP enfocadas a reforzar la aplicación del esquema de responsabilidad de marcas en cilindros.</p> <p>Resolución CREG 053 de 2011</p> <p>Reglamento de Comercialización Mayorista de Gas Licuado de Petróleo.</p>

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 7

	<p>Resolución CREG 004 de 2010</p> <p>Fórmula tarifaria general que permite a los Distribuidores y a los Comercializadores Minoristas establecer los costos de prestación del servicio de GLP a usuarios regulados, en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.</p>
	<p>Resolución CREG 181 de 2009</p> <p>Metodología para el establecimiento de la remuneración de las actividades de Distribución y Comercialización Minorista del Servicio Público Domiciliario de GLP en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y se adopta el cargo máximo regulado para el mercado del archipiélago.</p>
	<p>Resolución CREG 180 de 2009</p> <p>Fórmula tarifaria general que permite a los Distribuidores y Comercializadores Minoristas establecer los costos de prestación del servicio de Gas Licuado de Petróleo - GLP, a usuarios regulados.</p>
	<p>Resolución CREG 092 de 2009</p> <p>Obligaciones de los transportadores de Gas Licuado del Petróleo -GLP- a través de ductos en el continente y en forma marítima entre el continente y el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y se dictan otras disposiciones sobre libre acceso a los sistemas de transporte</p>
	<p>Resolución CREG 050 de 2009</p> <p>Criterios para la remuneración de la actividad de Transporte del Gas Licuado del Petróleo (GLP) al Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.</p>
	<p>Resolución CREG 001 de 2009</p> <p>Principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos de Distribución y Comercialización Minorista de GLP.</p>
	<p>Resolución CREG 122 de 2008</p> <p>Criterios generales para determinar la remuneración de la actividad de Transporte de Gas Licuado del Petróleo (GLP) por ductos.</p>
	<p>Resolución CREG 023 de 2008</p> <p>Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo.</p>
	<p>Resolución CREG 066 de 2007</p> <p>Regulación de precios de suministro de GLP de Comercializadores Mayoristas a Distribuidores.</p>

2.2. Estudios y otras fuentes de información

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

Como se mencionó anteriormente, se contrataron estudios externos con el fin de hacer un diagnóstico de la situación actual, revisar experiencias internacionales y de otros sectores y proponer medidas de mejora. Así mismo y para conocer la opinión de los actores que intervienen, se solicitó información y propuestas de cambio.

Estudio Unión Temporal Protuenergas - 2019	Estudio para la modernización de la regulación sobre protección, derechos y deberes de los usuarios.
Estudio Ipsos - 2019	Estudio para la definición y diseño de los mecanismos de comunicación a los usuarios de los servicios públicos de energía, gas combustible y GLP por cilindros y tanques estacionarios en el marco de la modernización de la regulación sobre protección, derechos y deberes de los usuarios.
Concepto jurídico Nora Palomo - 2020	Alcance de nuevas funciones atribuidas por las leyes a la CREG y competencia para regularlas
Circular CREG 078 de 2020	Diligenciamiento de Matriz según etapas de acceso al servicio.
Comunicación CREG a la SSPD - 2022	Radicado CREG S2022006178 - Solicitud a la SSPD de aportes para tener en cuenta para la inclusión en el nuevo régimen de derechos de los usuarios -Respuesta mediante radicado CREG E2023002610.
Comunicación CREG a la SIC - 2022	Radicado CREG S2022006177 Solicitud a la SIC de aportes para tener en cuenta para la inclusión en el nuevo régimen de derechos de los usuarios - Respuesta mediante radicado CREG E2023000341

3. PRINCIPALES COMENTARIOS DE USUARIOS, ENTIDADES DE CONTROL, GREMIOS Y AGENTES

Mediante la Circular CREG 078 de 2020, la Dirección Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en desarrollo de la modernización del nuevo régimen de protección de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques estacionarios, y con el propósito de contar con suficientes elementos de análisis, solicitó a usuarios, gremios, empresas, entre otros, que indicaran los temas o aspectos que a su juicio debían ser considerados para ser mejorados, ajustados, modificados o incluidos en este nuevo régimen.

Para esto se incluyó una matriz para los diferentes servicios, posibles tipos de usuarios y etapas de prestación del servicio. En esta convocatoria se recibieron comentarios de los siguientes remitentes entre los cuales están usuarios, gremios, empresas, entre otros:

	REMITENTE	RADICADO
1	RUBY CALLEJAS	E-2020-010686
2	EMPRESA COLOMBIANA DE PETROLEOS -ECOPETROL-	E-2020-010692
3	ISAGEN S.A. E.S.P. -ISAGEN-	E-2020-010699
4	CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. -CEDENAR S.A. E.S.P.-	E-2020-010704
5	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EICE E.S.P. -EMCALI EICE E.S.P.-	E-2020-010717
6	ENERGITEL S.A.S.	E-2020-010718
7	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P. -EEPP DE MEDELLIN-	E-2020-010719 Y E-2020-010720
9	VATIA S.A. E.S.P.	E-2020-010730
10	CODENSA S.A. E.S.P.	E-2020-010734
11	EMGES A.S.A. E.S.P.	E-2020-010742
12	ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. -ELECTROHUILA S.A. E.S.P.-	E-2020-010745
13	EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P.	E-2020-010748
14	ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y COMUNICACIONES -ANDESCO-	E-2020-010752
15	JUSTVALORES	E-2020-010759
20	ASOCIACION COLOMBIANA DE GRANDES CONSUMIDORES DE ENERGIA INDUSTRIALES Y COMERCIALES	E-2020-010959
21	ASOCIACION COLOMBIANA DE DISTRIBUIDORES DE ENERGIA - ASOCODIS	E-2020-011360
22	EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE - ENERCA S.A. E.S.P.	E-2020-011648
26	BERENICE LOPEZ SANCHEZ	E-2020-011771
27	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. - DISPAC	E-2020-011774
28	GESTION ENERGETICA S.A. E.S.P.	E-2020-011822
29	EMGES A.S.A. E.S.P.	E-2020-011839
30	GENERADORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CARIBE S.A. E.S.P. -GECELCA S.A. E.S.P.-	E-2020-011843
33	RUITOQUE EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS -RUITOQUE E.S.P.-	E-2020-011871

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

34	CODENSA S.A. E.S.P.	E-2020-011873
35	COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S	E-2020-011878
37	CELSIA S.A. E.S.P.	E-2020-011897
38	VATIA S.A. E.S.P.	E-2020-11910
39	ENERTOTAL S.A. E.S.P.	E-2020-11917
40	HSEQESPIGAS S.A. E.S.P.	E-2020-011921
41	DICELER S.A. E.S.P.	E-2020-012027
42	ACOLGEN	E-2020-012586

Los principales aspectos y sugerencias mencionados en la matriz, en donde hay coincidencia, se pueden revisar a continuación. Estos comentarios se han agrupado según etapas del servicio:

3.1. ETAPA PRE CONTRACTUAL

Sobre los derechos de los usuarios:

- El usuario debe tener derecho al acceso gratuito y completo a herramientas que le permitan comparar las diferentes modalidades de tarifas disponibles por los oferentes, y con base en dicha información tener la capacidad de cambiar de oferente o de modalidad tarifaria.
- Los consumidores deben tener el derecho a estar informados sobre la sostenibilidad y eficiencia de las diferentes ofertas ‘verdes’, para así no adquirir una afirmación o una información ambiental que podría considerarse engañosa en el sentido comercial. En este sentido, el deber de los oferentes tendría que ir encaminado a una definición clara de los beneficios ambientales de sus ofertas y el valor añadido de éstas.
- La demanda, específicamente los usuarios no regulados - UNR, deben tener el derecho de contar con una amplia variedad de opciones de pago, con diferentes periodicidades y atributos, incluyendo manejo de usuarios vulnerables, y esquemas de protección ante situaciones fuera de lo normal.
- Los usuarios deben contar con información previa en medios virtuales sobre todas las condiciones y servicios para ser usuario: requisitos para una solicitud de conexión, formatos, procedimientos y contrato de condiciones uniformes CCU, entre otros.
- Conocer el costo aproximado de la vinculación al servicio por tipo de uso.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

- Se debe dar protección de los datos de los posibles suscriptores y usuarios.
- Exigir el cumplimiento de los plazos informados en la regulación a efecto de obtener el servicio.
- Establecer el envío de las facturas por medios electrónicos.
- Incluir la virtualidad en los trámites documentales.
- Permitir el acceso virtual a la normativa de instructivos para procedimientos de la empresa, a efecto de lograr transparencia en los procesos.
- Obligar a que las empresas precisen la causal de negativa del servicio, en caso de darse, estableciendo a qué se refiere concretamente.
- Definir el alcance del deber de información precontractual, estableciendo la información mínima que debe revelarse por la empresa para ciertos servicios o bienes que son comunes a todas las empresas, por ejemplo: en los cambios de medidor, facturación.
- Establecer con mayor claridad los procedimientos, términos, requisitos y responsabilidades del proceso de solicitudes de conexión de Autogeneradores conectados a los SDL y al STR.
- Atención idónea y respetuosa de cara al usuario (utilizar un protocolo definido y enmarcado como propósito para mitigar el grado de inconformidad que produce la facturación objeto de reclamo).
- Conocer el proceso de normalización.
- Recibir comunicaciones en las cuales se trasmite información de su interés.
- Principio de inclusión, contar con la comunidad de las zonas de difícil acceso para gestionar la diferencia de lectura (urbanas o rurales).

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

- Fijar en las instalaciones de las prestadoras, los canales dispuestos por la SSPD para los casos en que los usuarios deseen continuar el proceso administrativo y desconozcan el ente que los vigila, en aras de hacer seguimiento a sus PQR'S.
- En las zonas especiales, derecho a contar con el servicio esencial de energía eléctrica en condiciones de calidad.
- Derecho a obtener respuesta oportuna por parte del Comercializador a las solicitudes de prestación de servicios.
- Contar con información pública y actualizada sobre todo el trámite requerido para el cambio de Comercializador o para acceder a los servicios por primera vez.
- Tener conocimiento básico sobre la tecnología AMI (campañas de información).
- Permitir al usuario adquirir por su propia cuenta nuevas tecnologías de medición, si así lo desea, siempre y cuando sea factible su implementación dentro de su Mercado de Comercialización.
- Respeto de los procedimientos y los tiempos de respuesta para la solicitud del servicio y conexión de nuevas cargas.
- Establecer tiempos de negociación antes de la firma del contrato.
- Claridad en las cláusulas que se pueden pactar de forma bilateral.
- Que se permita consultar la normativa vigente de manera integral, que incluya derogatorias y vigencias expresas (análisis de deberes y derechos que estén dispersos en otras resoluciones) para claridad de los usuarios del servicio.
- Los usuarios tienen derecho a conocer el tiempo que tienen para desistir de la solicitud del servicio.
- Conocer el valor del cargo por conexión y la forma en que se regula y si existen convenios para subsidiar este costo.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

- Aclarar los casos en los cuales en un mismo inmueble se puede tener más de un equipo de medida.
- Conocer que la instalación interna y la inspección de la instalación es un servicio adicional y no está regulado y cuando se deben hacer revisiones para obtener certificados de conformidad.
- Conocer la diferencia entre agente comercializador y agente distribuidor.

Sobre los deberes de los usuarios:

- Entregar toda la información requerida para la conexión del servicio.
- En caso de contratar obras con técnicos diferentes a los contratistas del prestador, asegurarse de la idoneidad de los mismos.
- Conocer el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.
- Diligenciamiento completo de formatos de conexión con información real y veraz.
- Utilizar los medios y/o plataformas dispuestas para la atención.
- Ser respetuoso con el personal administrativo dispuesto para atención.
- Utilizar los canales que disponga la empresa para el conocimiento de facturación del servicio.
- Contar con los mecanismos para el adecuado conocimiento de las tarifas y de las compensaciones. Observancia de toda la información dispuesta de manera física y electrónica.
- Para las áreas especiales – Iniciar el proceso de consulta para gestionar la conexión y presentar certificación que cumpla con las exigencias para la exclusión como zona especial.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

- En caso de visitas técnicas fallidas por omisiones o incumplimiento por parte del usuario/potencial usuario de las condiciones técnicas para la instalación del servicio establecer límites o la respectiva retribución económica.
- Asumir las obras de construcción de redes para gozar del servicio en los casos en que la empresa determine que no es financiera ni técnicamente viable o gestionar ante las entidades municipales la ejecución de estas obras.
- No solicitar el servicio para un mismo inmueble cuando se pretenda reemplazar una cuenta de un contrato anterior que presente incumplimiento o mora.
- Para los usuarios AGPE definir claramente las condiciones y procedimientos aplicables y los tiempos de respuesta de las empresas a sus solicitudes. Indicar que las empresas deben brindar toda la información técnica y no les deben imponer cláusulas abusivas en su contrato de suministro de energía, estableciendo, por ejemplo, que en caso de que el cliente cambie su naturaleza de usuario convencional a usuario autogenerador deba someterse a incrementos en el precio de lo pactado por el suministro de energía.
- Asegurarse de que la empresa está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

3.2. ETAPA CONTRACTUAL

Sobre los derechos de los usuarios:

- Derecho a la libre elección del prestador para todos los usuarios y mecanismos para que ellos cuenten con la información precisa para tomar una decisión adecuada. La regulación debe permitir que los usuarios cuenten con mecanismos de información adecuados y con procedimientos claros y sencillos.
- Revisar el uso del Contrato de Condiciones Uniformes en la diferenciación del servicio (diferentes tarifas, diferentes mecanismos de pago, etc). La nueva tecnología abre las puertas a diferenciar el servicio.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

- Brindar la posibilidad de que todos los trámites y documentos se puedan llevar en forma digital, esto implica la eliminación de exigencias de trámites físicos de ambas partes (cliente-empresa).
- Contar con herramientas virtuales para la resolución de controversias y/o atención de PQRs que dinamicen los trámites y puedan ser una alternativa al procedimiento administrativo y sancionatorio ante la SSPD.
- Protección de los datos del usuario.
- Definir las reglas asociadas al tratamiento de los datos recogidos a través de Infraestructura de medición avanzada, AMI (por sus iniciales en inglés de Advanced Metering Infraestructure).
- En AMI, definir formatos estandarizados de tratamiento de los datos, la información asociada a los servicios prestados a la cual debe tener permanente acceso el usuario, a la flexibilización en la fecha de lectura, facturación y pago, acceso flexible a la información de su cuenta para medidas de eficiencia energética.
- Usuarios Vulnerables - Registro de usuarios protegidos constitucionalmente y contar con procedimientos claros de consecuencias por incumplimiento del CCU.
- Contar con información visible en los diferentes medios de comunicación de la empresa.
- Contar con facturación electrónica de acuerdo con la normativa de la DIAN.
- Protección de los datos personales en cumplimiento del Habeas data. Definir las reglas y formatos asociados al tratamiento de los datos.
- Propender por la utilización de medios en los cuales se garantice el conocimiento de la factura para el adecuado entendimiento del usuario.
- Ofrecer alternativas para el rompimiento de la solidaridad.
- Definir con claridad y sin literalidad de la Ley 142/1994, el procedimiento de la desviación significativa y el plazo para su investigación.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

- Derecho a conocer quien se encarga de la actuación en primera instancia en materia de servicios públicos, es decir, de resolver las inconformidades (indicar el procedimiento que realiza la empresa) y en segunda instancia cual es el actuar de la SSPD.
- Derecho a conocer el tiempo que tiene el Ente de Control para pronunciarse frente a una decisión en segunda instancia
- Áreas especiales - Que la empresa le otorgue un punto de conexión con el que pueda brindarle el servicio de energía con calidad.
- Definir información de permanente acceso para el usuario.
- Acceso flexible a la información de su cuenta para medidas de eficiencia energética.
- Contrato detallado que contenga explícitamente información sobre: el objeto del servicio contratado, el precio y forma de pago, los impuestos, las garantías requeridas, el período de ejecución, el sistema de medición, las condiciones para el inicio de la prestación del servicio, las obligaciones del usuario, las obligaciones del Comercializador, los derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado, los derechos del Comercializador en relación con el servicio contratado, las causales de incumplimiento del usuario, las causales de incumplimiento del Comercializador, las consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes, el trámite de peticiones, quejas y recursos, las condiciones para la cesión del contrato, el tratamiento de los datos personales.

Sobre los deberes de los usuarios:

- El usuario tiene el deber de actualizar los datos ante la ESP: propietario del inmueble, modificaciones del uso del servicio, de la carga, así como datos de contacto y de notificación por medios electrónicos.
- Cancelar la provisional de obra antes de solicitar la conexión del servicio nuevo.
- Seguir el debido proceso ante reclamaciones e inconformidades.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

- Usuarios Vulnerables - Declarar los bienes, no sujetos a restricciones de suspensión, por ser sujetos de protección constitucional.
- Facilitar espacios donde se pueda gestionar sin contratiempos las actividades de la toma de lectura a los medidores de los usuarios.
- Teniendo en cuenta que el 65% de la población no es propietaria de los inmuebles que habita, mantener actualizados los datos del usuario real, en aras de hacerlo participe de las actualizaciones de la empresa (toma de lecturas, revisiones y demás).
- Los usuarios para presentar sus PQR's a las empresas o a las entidades públicas del sector deben hacer uso de los canales dispuestos para tal fin
- Colaborar con el procedimiento de investigación para aclarar las causas de la desviación (indicando si existió un cambio en el desarrollo de la actividad).
- Agotar el procedimiento administrativo utilizando los diferentes canales que las prestadoras disponen para la atención.
- Causales para liberación de obligaciones: será responsabilidad del titular de la cuenta de servicios públicos, actualizar la información de cambio de titular o de beneficiario de la misma. En caso de no realizar dicho cambio, será responsable del cobro ejecutivo en caso de no pago.
- Es obligación aportar los datos de los propietarios finales de los predios y las actualizaciones de consumidor o beneficiario que se produzcan a lo largo de tiempo. La no entrega de esta información podrá ser causal de negación de la solicitud de servicio.
- Los equipos de medición que se exijan al usuario o que instale la empresa, deberán cumplir las funcionalidades definidas para AMI.

3.3. ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Sobre los derechos de los usuarios:

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

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

- Los usuarios deben ser informados de los incrementos tarifarios y sus causas, así como de las opciones tarifarias para que puedan tomar sus propias decisiones respecto a si se acogen o no a ellas.
- El derecho a la Protección de datos y uso de la información. Los usuarios en general requieren que ser capacitados en los nuevos deberes y derechos que con esta tecnología se obtengan y la comparación debe realizarse en un sentido de neutralidad e imparcialidad.
- Se debe entregar en tiempo real información a los usuarios de sus comportamientos, consumos, su manejo de cargas, detallarse su propio comportamiento para proveer decisiones de eficiencia y uso preferencial.
- Los Usuarios No Regulados tienen el derecho a recibir una explicación clara sobre el impacto que pueda generar un cambio de condiciones contractuales durante los períodos de duración de los contratos, sumado a la necesidad de que se monitoree la situación y el impacto sobre la competencia del mercado.
- Derecho a contar con procesos de conexión y desconexión y su manejo en términos de la autogeneración de usuarios y el servicio que deben proveer en este proceso las empresas.
- Cuando se notifique una orden de autoridad competente para corte o terminación del contrato, la empresa procederá a ejecutar dicha suspensión o corte hasta tanto hayan concedido los recursos de ley y se haya finalizado esta etapa.
- Derecho a que los prestadores pongan a su disposición mecanismos alternativos de solución de controversias, que coadyuve a la descongestión de las sedes administrativas y judiciales, así como al fortalecimiento del tejido social, la convivencia pacífica y la preservación de las buenas relaciones cliente empresa.
- Derecho a que le presten el servicio en condiciones competitivas, bajo un comportamiento no abusivo del comercializador, y en consecuencia el Derecho a reclamar o a disponer de los mecanismos de reclamación eficiente, efectiva y oportunamente, y en su caso la asistencia para hacerlo. En consecuencia, el derecho a la compensación justa por fallas de servicio.
- Derecho a la participación de la demanda No Regulada en todos y cada uno de los comités, instancias y grupos de apoyo, análisis, asesoría, participación y todos los estamentos en donde se toman decisiones en el mercado energético que impactan a la demanda, (CNO, el CAC, CACSSE, comités interinstitucionales, etc.)

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

- Derecho a acceder a fuentes de información, tales como el operador del sistema eléctrico y administrador del sistema de intercambios comerciales XM, también a toda la información de interés del Gestor del Mercado de Gas Natural de Colombia; además, a la información que representará un valor agregado en el posible nuevo agente de la cadena de la energía eléctrica, como es el Gestor Independiente de Datos e Información (GIDI).
- Derecho a que se incluyan evaluaciones de riesgo y mecanismos de manejo y mitigación de estos, para evitar impactos inesperados en las tarifas y precios.
- Para efectos del cobro de consumos dejados de facturar por alteraciones de equipos de medida o instalaciones (fraudes) o defectos técnicos, es necesario que se defina el procedimiento y los métodos para este cálculo, unificando el criterio.
- Definir la información mínima que el Usuario debe conocer en temas como Consumo No Registrado - CNR, inspecciones, entre otros.
- Gestión de todas sus PQR's en los diferentes canales como redes sociales, chats, videollamadas y demás que se desarrolle, siempre que se habiliten para tal propósito.
- Conocer todos los canales de pago para las facturas, para tener diferentes opciones de pago. Recibir asesoramiento en el cumplimiento de RETIE, especialmente para usuarios nuevos, para prevenir accidentes, observando las distancias mínimas respecto de las instalaciones eléctricas.
- Recibir la información de consumos cuando sea requerida a través de un medio digital.
- Que se acepten los soportes de transacciones virtuales como medio probatorio para realización de trámites (pagos, reconexiones).
- Conocer el uso racional y eficiente de la energía eléctrica con el propósito de generar un aprovechamiento óptimo del servicio contribuyendo a la sostenibilidad del medio ambiente y los recursos naturales.
- Deben eliminarse las reglas que convierten la facturación en un documento pesado. Debe permitirse un margen de libertad dentro de ciertos parámetros generales, posibilidad de diferenciar mecanismos de facturación, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, así como la remisión y la entrega de la factura.
- AMI - Definir los datos que requieren o no autorización del usuario para su tratamiento.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

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

- Difundir universalmente el Uso Racional de Energía, URE, para gestión adecuada del consumo de energía eléctrica de los usuarios.
- De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142/1994 es un derecho del usuario que ante la inconformidad generada durante la aclaración de una investigación por desviación significativa hasta tanto no culmine el procedimiento administrativo de reclamación, se le liquide la factura acorde al promedio medido con anterioridad a la investigación.
- De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142/1994 es un derecho del usuario que se defina con claridad las imposibilidades técnicas por las cuales no se puede tomar la lectura para la facturación por diferencia de la misma, para de esta manera, justificar su respectiva solicitud.
- Áreas especiales – Derecho a contar con el servicio esencial de energía eléctrica en condiciones de calidad.
- Derecho a que exista un programa donde estén clasificados los usuarios de zonas vulnerables.
- Usuarios vulnerables – Derecho a ser incluidos en el sistema Comercial con la ubicación definida de inmuebles habitados por personas vulnerables, para abstenerse de alguna actuación que vulnere con la suspensión del servicio un derecho fundamental vital.
- En caso de fallas, garantizar que siempre que la medida real se pueda obtener de los medidores se utilice para la liquidación y facturación de consumos. Únicamente estimar en los casos y periodos en los que se pierda información.
- AMI - En caso de fallas, garantizar que siempre que la medida real se pueda obtener de los medidores se utilice para la liquidación y facturación de consumos. Únicamente estimar en los casos y periodos en los que se pierda información, recibir un aviso (al menos 3 meses antes) sobre la fecha de inicio de implementación de medición avanzada en su Mercado de Comercialización. Adquirir por su propia cuenta nuevas tecnologías de medición, si así lo desea, siempre y cuando sea factible su implementación dentro de su Mercado de Comercialización.
- Cuando se efectúe el cambio de medidor por avance tecnológico, la nueva tecnología debe ser representativa frente al equipo de medida que actualmente posea el usuario.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 21

- Acordar de mutuo acuerdo con la empresa la ampliación del plazo del pago de la factura del servicio público de energía eléctrica, sin que esto represente una novación o rompimiento de solidaridad.
- Que le sea informado al usuario en la factura la fecha y los recursos de ley procedentes por la suspensión del servicio en caso de que la misma no se pague oportunamente.
- La factura del servicio público debería destinarse de manera exclusiva a su objeto esencial que es mostrar claramente los valores cobrados y las novedades que puedan estar asociadas a esos valores facturados. Factura simple.
- Especificar la forma de presentación de los recursos (ya sea verbal o escrito).
- Recibir oportunamente la factura del servicio público a su cargo, y solicitar duplicado de esta cuando no haya sido entregada oportunamente o acceder a ella a través de los medios de transmisión de datos que disponga la empresa.
- Obtener la medición de sus consumos de manera mensual; no obstante, en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña tendrá derecho a que sus consumos se determinen de manera estimada o por promedio de consumos inclusive por un término superior a un periodo de facturación, sin que esto se considere una omisión de la empresa ni el derecho a recibir el precio.
- A que la empresa determine el consumo del usuario con base en la lectura arrojada por un medidor testigo o paralelo al instalado en el inmueble del usuario, cuando se acredite que éste último impide que se determine el consumo real.
- Para el caso de gas, el usuario tiene derecho a elegir con quien realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas (Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras).

Sobre los deberes de los usuarios:

- No realizar manipulación de los sistemas de medida.
- Tener actualizados los datos para entrega de su factura.
- Gestionar las nuevas tecnologías para recibir información de la empresa prestadora de servicios (ej: app, pagos electrónicos, etc).
- Reportar a la Empresa cualquier situación que afecte la medición del consumo, y hacerlo dentro del plazo legal.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 22

- Recuperación de Energía: Con el fin de mejorar la gestión en la recuperación de las pérdidas técnicas y combatir la defraudación de fluidos se propone que se regule la forma de calcular la energía dejada de facturar cuando se demuestre acción u omisión del suscriptor o usuario y se establezca un procedimiento claro y objetivo que respete el debido proceso pero que garantice el derecho de la empresa a cobrar la energía consumida.
- Usuarios Constitucionalmente Protegidos y oficiales: Establecer una regulación clara que permita identificar con certeza a los destinatarios de este beneficio creado por el Estado.
- El usuario debe facilitar el cambio del medidor para la implementación de AMI.
- Conocer la normatividad de Uso Racional de Energía para que pueda gestionar su consumo adecuadamente.
- Cancelar las sumas autorizadas dentro de un trámite administrativo, las cuales corresponden a su promedio medido (facturas parciales y/o pagos parciales).
- Suministrar información sólida que le permita a la Empresa dentro del calendario de facturación obtener los consumos generados al interior del inmueble.
- Cumplir con las exigencias contenidas en el contrato de condiciones uniformes.
- Usuarios vulnerables - Reportar la situación de vulnerabilidad. En caso de no contar con recursos para el pago del servicio eléctrico, acceder a las formas módicas de pago sujetas a su bolsillo o establecer una situación de apoyo para este tipo de grupo poblacional.
- Especificar claramente su petición, queja o reclamo, y en detalle la vinculación con la factura y el pago. Se está presentando abuso del derecho tendiente a no cumplir sus obligaciones a través de la presentación de PQR's.
- Informar y actualizar su actividad comercial con el fin de contar con los insumos para determinar si está dentro de los sujetos o bienes especialmente protegidos para la suspensión del servicio.
- Garantizar el acceso del personal técnico de los agentes a su medidor, para recuperación de lecturas, realización de pruebas medida, inspección de pérdidas, y para las auditorias solicitadas por los entes de control o administrador del mercado.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 23

- Cumplimiento de la regulación aplicable a los sistemas de medida, en el sentido que cuando es necesario adecuar la medida para cumplimiento de los códigos de medida y demás normas aplicables, los clientes hacen caso omiso de las ofertas del comercializador representante, sin embargo, tampoco velan por realizar los ajustes con otras ofertas de otros agentes, lo que se deriva en riesgos de incumplimiento de la regulación y de operación.
- En AMI mantener en el usuario la responsabilidad de adoptar precauciones eficaces para que no se altere la medida, en caso de latencia en comunicaciones en la fecha de lectura del cliente, el consumo se determinará por el promedio de los días en los cuales no se haya podido traer el dato de lectura puntual, las desviaciones significativas deben poder analizarse desde el sistema a partir de la curva diaria de consumo del cliente durante el periodo de facturación.
- Será responsabilidad del titular de la cuenta de servicios públicos, actualizar la información de cambio de titular o de beneficiario de la misma. En caso de no realizar dicho cambio, será responsable del cobro ejecutivo en caso de no pago.
- Para AMI la factura también se podrá enviar de forma digital al suscriptor. En caso de cambios de beneficiario, será responsabilidad del titular de la cuenta la actualización de información del beneficiario para el envío de la factura.
- AMI - Fraude a conexiones, acometidas, medidores o redes: daño o manipulación demostrada del medidor, cuando éste sea propiedad del prestador del servicio público. En este caso, el usuario deberá pagar el costo de reemplazo del mismo.
- AMI - No manipular por su cuenta el equipo de medida.
- Cumplir con los pagos establecidos dentro de los plazos estipulados en la factura de venta.
- Notificación previa para aprobación de la cesión del contrato vigente.
- Disponer de acceso fácil al sistema de medición.
- El usuario beneficiario del servicio y el propietario del inmueble en el que se presta el servicio responderán solidariamente por las ampliaciones del plazo de pago de las facturas del servicio de energía eléctrica que se realicen de mutuo acuerdo entre la Empresa y el Usuario, o por decisión unilateral del gobierno adoptada mediante acto administrativo.
- Permitir que la Empresa instale y determine el consumo del usuario con base en la lectura arrojada por un medidor testigo o paralelo al instalado en el inmueble

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 24

del usuario, cuando se acredite que éste último o las instalaciones eléctricas del usuario impiden que se determine el consumo real del usuario.

- Permitir la instalación de un medidor provisional cuando se retire el equipo de medida instalado en el inmueble con el fin de garantizar la medida hasta tanto se cuente con un resultado sobre el funcionamiento del medidor por parte de un laboratorio de metrología o el usuario deba efectuar el cambio.
- Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató.
- Permitir la revisión de las instalaciones del usuario por parte de la empresa o por organismos de certificación.
- Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras, materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal.
- Responder solidariamente por cualquier fraude o adulteración que se encuentre en los equipos de medida.
- Cuidar y conservar el cilindro y no disponer del mismo a ningún título. Abstenerse de realizar trasvase o transferencia de GLP entre cilindros o a cualquier otro recipiente o manipular los cilindros de forma indebida.

3.4. TERMINACION DEL CONTRATO

Sobre los derechos de los usuarios:

- Trámite expedito en el proceso de terminación de contrato.
- Conocer los costos de cambios o de terminación de contrato.
- Protección de Datos Personales.
- Garantizar que cuando sobrevengan procesos de Reorganización Empresarial, Procesos Concursales con liquidación de la Empresa, o de remate de predios se termine el Contrato de Servicio Público y el nuevo suscriptor pueda ejercer su derecho de hacerse parte de un nuevo Contrato.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 25

- Derecho a conocer las condiciones de terminación de los contratos de prestación del servicio.
- Que se le facilite el cambio de regulado a no regulado, vía plazos determinados y requisitos específicos definidos.
- Recibir oportunamente, del Comercializador actual, la documentación requerida para el cambio de comercializador.

Sobre los deberes de los usuarios:

- Informar a la Empresa para que se haga parte de los Procesos de Reorganización, Concursales o de Remate de Predios para que la Empresa ejerza sus derechos como acreedor.
- Legalizar el Acta de Terminación del Contrato.
- Estar a Paz y Salvo con el Comercializador.
- AMI - Permitir el cambio de comercializador independientemente del propietario del medidor.
- Devolver los equipos entregados en comodato.
- Paz y salvo del pago de los periodos de facturación.
- Restituir el cilindro en buenas condiciones a la empresa a la terminación del contrato.
- Presentar a la empresa distribuidora el certificado original de depósito en garantía si se suscribió.

4. ESTUDIOS EXTERNOS REALIZADOS POR LA COMISIÓN

4.1. ESTUDIO UNION TEMPORAL PROTUENERGAS

La Comisión contrató en el año 2019 una consultoría con el fin de realizar un estudio para la modernización de la regulación sobre protección, derechos y deberes de los usuarios de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, teniendo en cuenta las nuevas dinámicas del mercado, las características propias de cada servicio, los nuevos esquemas y tecnología y la falta de reglas claras y propias en materia de GLP.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 26

El estudio comprendía una revisión y análisis de la legislación vigente, una revisión y análisis de la regulación de la CREG relacionada con los diferentes aspectos que impactan la relación que surge con los usuarios en la prestación de estos servicios, una revisión de experiencias nacionales e internacionales en materia de protección de usuarios, tanto en los servicios de energía eléctrica y gas combustible, como en otros sectores y la presentación de una propuesta de alternativas frente a las necesidades regulatorias identificadas para los servicios de energía eléctrica y gas combustible.

Como diagnóstico de protección de derechos definido en la Resolución CREG 108 de 1997 y otras disposiciones encontró en resumen lo siguiente:

- El régimen se limita a transcribir las disposiciones de las leyes 142 y 143 de 1994.
- No comprende todos los usuarios ni todos los servicios de energía eléctrica y gas.
- Los usuarios no conocen el régimen de prestación del servicio de GLP.
- Existen grandes dificultades para el usuario para acceder a la información.
- Los contratos son extensos y de difícil entendimiento.
- Ausencia de mecanismos para el seguimiento de las tarifas y las compensaciones a los usuarios.
- No hay procedimientos generales para liquidar consumos con problemas de medida.
- Existe una variación en precios de los cilindros y un desconocimiento de los precios autorizados.
- No hay claridad sobre el control de cantidad y calidad del GLP en cilindros.
- No hay un manejo adecuado en el tratamiento de los datos personales.
- No es claro por el usuario quien controla los servicios públicos.
- No existe un adecuado proceso de atención y solución de PQR.
- Falta de canales eficientes de comunicación con los usuarios.
- Demoras en la gestión de las entidades para responder.
- Dificultad para el usuario del entendimiento de la información contenida en las facturas.
- Aplicación laxa de los plazos legales y regulatorios.

Así mismo, el consultor revisó experiencias internacionales y nacionales de otros sectores como el caso de comunicaciones y propuso la inclusión de algunos aspectos dentro del nuevo régimen que se piensa establecer.

De manera general la propuesta del consultor para el nuevo régimen integral de protección a los usuarios incluye (i) disposiciones generales, (ii) disposiciones relativas a la contratación del servicio, (iii) disposiciones relativas a la prestación del servicio, (iv) disposiciones relativas a la atención de los usuarios y (v) disposiciones especiales respecto de cada uno de los servicios.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 27

1. Disposiciones generales

En este aspecto se señala recomendaciones sobre el ámbito de aplicación, los principios, definiciones, derechos de los usuarios, deberes de los usuarios, obligaciones de los prestadores y deberes de suministrar información.

El consultor ratifica la necesidad de incluir en el ámbito de aplicación del régimen de protección a usuarios todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los prestadores de los servicios de energía eléctrica, gas combustible por redes y GLP. El servicio de energía eléctrica así mismo debe comprender la prestación en el Sistema Interconectado Nacional, Zonas No Interconectadas, Áreas de Servicio Exclusivo, Áreas especiales, Zonas de Difícil Acceso, e incluso nuevos esquemas de prestación del servicio.

Sobre los principios los divide entre los rectores de prestación del servicio y los rectores de protección de los usuarios. En los primeros menciona que debe incluirse la libertad de elección, el acceso, calidad, racionalidad, buena fe, neutralidad, no abuso del derecho, información y transparencia, seguridad, participación, responsabilidad y celeridad y en los segundos interpretación favorable, productos no requeridos, prohibición de ventas atadas, calidad, eficacia, economía, información y transparencia, celeridad, debido proceso y buena fe.

Sobre las definiciones de manera general sugiere remitirse a las consagradas en la ley 142 y 143 de 1994 así como las establecidas en la regulación de los servicios de energía eléctrica, gas natural por redes y GLP, aclarar otras que están contenidas en la Resolución CREG 108 de 1997 e incluir otras que resultan de las nuevas tecnologías o tipos de servicio.

Sobre los derechos de los usuarios los principales que propone que queden incluidos dentro del régimen de protección de los usuarios son:

- Libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- Recibir los servicios en cualquier inmueble habitado, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.
- No discriminación en el acceso y prestación del servicio.
- Prestación continua de un servicio de buena calidad.
- Acceso y conexión a las redes de interconexión, transmisión y distribución, y demás bienes necesarios para la prestación del servicio, previo el cumplimiento de las normas que rijan el servicio y el pago de las retribuciones que correspondan.
- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 28

- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como reservada por la ley.
- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
- Solicitar la revisión de las fórmulas tarifarias y las tarifas, y participar en los procedimientos adelantados para definirlas o modificarlas.
- Que no se suspenda el servicio cuando la suspensión afecta a personas en situación de vulnerabilidad.
- Suspensión del servicio de común acuerdo con la empresa y restablecimiento del servicio sin condiciones.
- Indemnidad por falla del servicio y demás daños ocasionados por el prestador.
- Presentación de PQR's y obtener respuesta clara, oportuna y ágil.
- Protección de datos personales.

Sobre los deberes de los usuarios se precisa que no constituyen causal de exoneración de los prestadores de los servicios, pero sí empoderan a los usuarios para que hagan valer mejor sus derechos y mejora las relaciones. Sugieren los siguientes:

- Informarse, de manera previa y suficiente, respecto de los productos o servicios, sus condiciones (derechos, obligaciones, costos, restricciones, etc), las instrucciones para su adecuado uso o consumo, conservación e instalación, y en general todo lo que permita tomar una decisión debidamente informada.
- Obrar de buena fe. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
- Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.
- Pagar oportunamente el servicio.
- Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el prestador del servicio.
- Informar oportunamente al prestador del servicio sobre la existencia de personas en cualquiera de las situaciones de vulnerabilidad en las que, de acuerdo con la jurisprudencia, debe garantizarse la continuidad del servicio.

Como obligaciones de los prestadores, concluyen que estas deben ser determinadas conforme a los que sean definidos en relación con los derechos de los usuarios, por ser estas correlativas a los mismos. Cada derecho que sea establecido en la regulación tendrá una correspondiente obligación a cargo del prestador del servicio y las principales son:

La información es el pilar fundamental de la relación que surge entre los prestadores de los servicios y los usuarios.

El suministro de información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa al usuario sobre todos los asuntos relacionados con

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 29

sus derechos resulta ser, el instrumento más eficaz para el ejercicio de los mismos por parte del usuario y su protección por parte de las autoridades vigilancia y control.

Sobre esto considera que debe reforzarse en particular el deber de información a cargo de los prestadores de los servicios, estableciendo unos criterios básicos sobre estos aspectos:

- Contenido mínimo, forma y medios a través de los cuales los prestadores deben poner a disposición de los usuarios la información sobre las condiciones generales de la prestación del servicio respectivo.
- Información sobre el área geográfica en la que ofrece prestar servicios.
- Contenido mínimo, forma y medios a través de los cuales los prestadores deben poner a disposición de los usuarios la información sobre las condiciones especiales de la prestación del servicio respectivo.
- Referencias (no transcripciones) a la regulación aplicable relevante para la correcta aplicación de los derechos.
- Contenido mínimo, forma y medios a través de los cuales los comercializadores deben poner a disposición de los usuarios la información sobre la presentación y trámite de PQR's y los mecanismos de protección de los usuarios (derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, recursos en la vía gubernativa y acciones).
- Referencia específica y clara respecto a los procedimientos, tiempos, coordinación de visitas en sitio para procedimientos de cambio de comercializador.

La información debe estar siempre a disposición de los usuarios a través de todos los mecanismos de atención, en forma física o digital. Todos los prestadores de servicio en su página web, deberán tener a la vista y de fácil acceso, en la página principal, un link que contenga toda la información que el usuario debe conocer.

De otro lado considera el estudio que los derechos aplicables a todos los servicios deben desarrollarse conforme a las disposiciones con respecto al contrato del servicio, prestación del servicio y defensa de los usuarios.

2. Disposiciones con respecto al contrato

Acá se contempla la solicitud del servicio, la conexión y el contrato se señala sobre la solicitud que la empresa debe tener a disposición de los usuarios (sean estos regulados, no regulados o autogeneradores) los requisitos para acceder a la prestación

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 30

del servicio. Es necesario distinguir entre los requisitos para acceder a la celebración de un contrato de prestación del servicio público (en general, con el comercializador) y los requisitos para la conexión (en general, con el distribuidor).

El usuario de manera simple y clara debe tener pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones. En especial, mediante la implementación de un estándar de contrato de condiciones uniformes simplificado, el usuario estará en capacidad de conocer los procedimientos para ejercer su derecho a la libre elección del prestador del servicio, los tiempos mínimos de permanencia para poder hacer ejercicio de este derecho, los procedimientos y tiempos para los procesos de cambio de comercializador, las opciones con que cuenta respecto a la propiedad del equipo de medida y las condiciones en las que el prestador puede ofrecer estos equipos, así como las restricciones derivadas para el ejercicio del derecho de libre elección de la financiación o apalancamiento de estos equipos por parte del prestador del servicio. Deberá estar en capacidad de conocer los mecanismos para la reclamación ante el prestador del servicio, así como las entidades de vigilancia y control. Deberá así mismo conocer el derecho que le asiste a autogenerar. Todo lo referido anteriormente será presentado al usuario por parte del prestador del servicio a través de referencias directas a su página web y las de las autoridades de regulación, supervisión y control, sin que el detalle técnico y jurídico que acompaña el ejercicio de estos derechos haga parte integral del cuerpo del contrato.

Así mismo debe ser un punto de análisis el parágrafo 1º del artículo 18 de la Resolución 108, sobre la clasificación residencial que se aplica al servicio prestado en los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, podría aplicarse también al servicio de gas natural, porque en la norma la clasificación del servicio a esos establecimientos hace énfasis únicamente al servicio de energía eléctrica.

Sobre los contratos se señala que actualmente los que se utilizan son extensos, tienen lenguaje jurídico y técnico que no resulta de fácil entendimiento para todo tipo de usuario. Sugieren simplificación de su contenido y empleo de lenguaje comprensible.

Así mismo se propone incluir contenido mínimo de los contratos a celebrar entre los prestadores y cualquier tipo de usuario. Existirán condiciones particulares en función de la modalidad (prepago o pospago) o del tipo de usuario que estarán contenidas en Anexos a los que el contrato deberá hacer referencia claramente.

3. Disposiciones sobre prestación del servicio

Liquidación y Facturación: que cada prestador del servicio presente un informe mensual público en donde presente cargo por cargo las principales variaciones de los cargos regulados, sus razones, expectativas y evolución histórica.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 31

Medición: tener en cuenta la limitación que sobre la libre elección del prestador del servicio puede suponer los esquemas de financiación de los equipos de medida. Así mismo, deberá considerarse la propiedad ya no solo del equipo de medida sino de los datos de consumo, el software hardware utilizados en la medición inteligente.

Desviaciones significativas: sugieren que producto de un estudio de caracterización de los usuarios se establezca vía regulación los rangos máximos tolerables de desviación a partir de los cuales pueda abrirse un procedimiento de investigación.

Suspensiones, cortes y reconexión: que los tiempos de reconexión y costos obedezcan a estándares definidos por la Comisión en consenso con los prestadores de servicio.

4. Disposiciones sobre la defensa de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a presentar PQR's respetuosas, verbales o escritas, a través de cualquier medio idóneo, en forma gratuita, y sin necesidad de representación o postulación.

Se debe asegurar la debida notificación de la decisión, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). En materia de notificaciones sugieren seguir los parámetros desarrollados con gran detalle por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, para la notificación de las decisiones en los servicios postales e incluso el reglamento dispuesto por la SIC para la notificación de sus propias decisiones.

La defensa de los usuarios se materializa y se hace efectiva, cuando los prestadores de los servicios ponen a su disposición diferentes mecanismos de atención: oficinas físicas, línea gratuita, página web, redes sociales.

Para las zonas de difícil acceso debe establecerse la obligación de que los prestadores del servicio diseñen mecanismos acordes con las condiciones de comunicaciones y acceso, como correspondientes del servicio, para que reciban las PQR's y las trasladen a la empresa y notifiquen la respuesta al usuario.

Los prestadores además deben contemplar y adoptar medidas adecuadas, mecanismos y espacios para atender en debida forma a los usuarios en condición de vulnerabilidad. En este punto, vale la pena tener en cuenta la guía para entidades públicas de servicio y atención incluyente.

La orientación a los usuarios por parte de los funcionarios de los prestadores encargados de la atención resulta fundamental. Así mismo, como mecanismo alternativo de solución de conflictos se propone la figura de defensor del cliente.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 32

5. Disposiciones especiales aplicables a cada servicio

Para el servicio de gas combustible por tubos

En el levantamiento de información que realizó el estudio sobre las necesidades de los usuarios del servicio de gas natural por redes de tubería, identificó que lo que más viene afectando tiene que ver con i) la revisión periódica de las instalaciones y ii) las ventas que los usuarios consideran atadas al servicio por la forma como los prestadores las cobran a través de las facturas.

La principal problemática identificada con las revisiones periódicas se refiere a que la empresa prestadora del servicio les comparte la base de datos de los usuarios a múltiples firmas que hacen esa revisión sin mayor control. Por tanto, se programan varias visitas periódicas en un mismo año a la misma instalación.

Al respecto se propone un mecanismo de información, organizado y administrado como un banco de datos regido, mínimo, por las siguientes reglas, para los servicios de gas natural y energía eléctrica. El banco de datos sobre la información de las instalaciones internas de gas natural debe organizarlo y administrarlo la empresa prestadora del servicio de gas natural, con sujeción a las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

En lo que tiene que ver con las ventas de bienes y servicios conexos a la prestación del servicio y su cobro a través de la factura del servicio público, el consultor considera que se deben adoptar unas reglas mínimas como que la empresa solamente podrá entregar al usuario, con la factura física del servicio, cobros de bienes y servicios conexos, a través de facturas totalmente independientes, que la empresa pueda utilizar los mecanismos de reparto de la factura física del servicio público domiciliario para repartir las cuentas o facturas de los bienes y servicios conexos, pero como documentos totalmente separados e independientes de la factura. Esos cobros deberán ir en documentos totalmente separados y en la factura del servicio público no debe haber ninguna referencia a los mismos.

Debe tratarse únicamente del cobro de bienes y servicios conexos al servicio público domiciliario, como electrodomésticos, gasodomésticos y servicios relacionados con la instalación interna o el medidor.

En las facturas o cuentas enviadas para el cobro de servicios inherentes o conexos al servicio público domiciliario, deberá indicarse claramente la autoridad competente en materia de inspección, vigilancia y control, y la identificación precisa de los mecanismos a través de los cuales el usuario puede presentar reclamaciones a la empresa.

Los cobros de otros bienes o servicios como seguros -de cualquier naturaleza-, tarjetas de crédito, etc., no podrán entregarse con el reparto de la factura del servicio público domiciliario.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 33

Para el servicio de gas GLP por cilindros

Entre las necesidades identificadas en relación con los usuarios del servicio de GLP encontraron un desconocimiento de los usuarios acerca de su naturaleza de servicio público domiciliario, las condiciones en las que las empresas prestan el servicio y la falta de información sobre los precios y la calidad.

El consultor propuso que se integren en el régimen de protección, reglas sobre los siguientes aspectos:

- En los canales de información que deben tener las empresas prestadoras específicamente orientados a informar a los usuarios sobre las condiciones en que prestan el servicio, la forma y requisitos para acceder al servicio, los derechos de los usuarios y mecanismos de protección, debe informarse ampliamente que se trata de un servicio público domiciliario, regulado por la CREG, e inspeccionado, vigilado y controlado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Los prestadores del servicio deben mantener actualizados los precios del servicio en un canal de información específicamente destinado a ese fin, en páginas web o en líneas de atención telefónicas.
- En la factura o recibo que emita el prestador del servicio por la venta del GLP debe informarse que se trata de un servicio público domiciliario, regulado por la CREG, e inspeccionado, vigilado y controlado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Industria y Comercio, así como informarse los canales de información (enlaces de páginas web y número de teléfonos en los que se puede consultar la información relativa a las condiciones de prestación del servicio, los derechos de los usuarios, los precios y la calidad).
- Ordenar que se peguen etiquetas a los cilindros con una síntesis de las principales recomendaciones en materia de seguridad, como las relacionadas con las condiciones mínimas de seguridad del lugar de ubicación del cilindro, la conexión a los gasodomésticos, los riesgos de la indebida manipulación del cilindro y la conexión; los principales elementos sobre la calidad del gas suministrado y los datos sobre los canales de información atrás señalados.

4.2. ESTUDIO IPSOS

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 34

En el año 2019, la Comisión contrató una consultoría para realizar un estudio para la definición y diseño de los mecanismos de comunicación a los usuarios de los servicios públicos de energía, gas combustible y GLP por cilindros y tanques estacionarios en el marco de la modernización de la regulación sobre protección, derechos y deberes de los usuarios.

Tal como lo señala IPSOS en su informe final, este estudio surge de la necesidad de fortalecer los canales de comunicación entre los usuarios y empresas prestadoras de los servicios de energía y gas, de manera que los ciudadanos reciban información de manera clara, comprensible y sencilla que les permita tomar decisiones informadas, tener un mayor empoderamiento y fomentar la participación activa frente a las empresas, en el marco de la modernización de la regulación sobre protección, derechos y deberes de los usuarios.

Dentro de los objetivos del estudio estaban:

1. Determinar el estado del conocimiento de derechos y deberes entre los usuarios (personas y empresas) de energía eléctrica, gas natural y GLP.
2. Conocer las necesidades de información que tienen los usuarios.
3. Establecer el grado de apertura de los usuarios a futuras innovaciones en la prestación del servicio.
4. Definir y recomendar mejores maneras de relacionamiento entre las empresas y los usuarios, en particular fortaleciendo los canales de comunicación.

Para llevar a cabo la recolección de la información, IPSOS utilizó métodos mixtos usando técnicas cualitativas y cuantitativas.

El levantamiento de información cualitativa se realizó a partir de talleres participativos aplicados a población general y sesiones de Eye Tracking donde se permite identificar el recorrido visual que los usuarios realizan cuando revisan la factura de energía o gas. Así es posible determinar en qué fijan su mirada y cuál es la jerarquía de los elementos que llaman su atención mientras leen la factura.

Así mismo, a través de una metodología cuantitativa se desarrolló un diseño muestral robusto el cual permitió tener representatividad en las siguientes regiones del país: Bogotá, Caribe, Centro oriente, Centro sur, Eje cafetero, Llano y Pacífico. Dentro de estas fueron seleccionados 49 municipios siguiendo los lineamientos estadísticos que soportan este estudio y contando con cuotas fijas por región y flexibles por municipio.

La encuesta incluyó preguntas enfocadas en evaluar el conocimiento que tienen los usuarios sobre los servicios de gas y energía eléctrica, hábitos de ahorro, auto generación de energía eléctrica, comunicación por la factura y satisfacción con las empresas prestadoras de estos servicios. Se realizaron 1800 encuestas de las cuales

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 35

180 fueron realizadas a empresas y 1620 a hogares. Las personas que respondieron la encuesta fueron los responsables o tomadores de decisión del pago de las facturas de servicios públicos en cada hogar o empresa.

Diagnóstico del consultor luego de los talleres, encuestas y metodologías aplicadas

- Existe un conocimiento amplio de los deberes y derechos apalancado por el voz a voz de las experiencias y vivencias de los usuarios con las empresas de energía y gas, pero falta claridad sobre los mecanismos para ejercer los mismos.
- La falta de conocimiento sobre los mecanismos para hacer valer los deberes y derechos que conocen los usuarios, sumado al costo en tiempo o esfuerzo que implica, lleva a menor participación activa para hacer valer o ejecutar los mismos.
- Si bien los usuarios, conocen casos en otros países de innovaciones en materia de energía o gas, hay poco conocimiento sobre cómo se pueden adaptar y adoptar esto a sus hogares.
- Para los usuarios no tener claridad sobre mecanismos redundante en una falta de confianza, lo cual puede ser perjudicial en la medida que las empresas de servicios públicos hagan accesibles innovaciones, por ejemplo, ofreciendo paneles solares, pues ralentizará la adopción de las mismas.
- Necesidades de información: quienes pagan los servicios aspiran a ser más visibles, de tal manera que el cumplimiento mensual de su deber quede plasmado en la factura y sirva como comprobante para acceder a beneficios.
- Si bien la factura no es el único canal de comunicación entre las empresas y los usuarios, es el más constante e importante.
- Las facturas son valoradas por los usuarios pues les sirven como un respaldo del pago realizado, como un recordatorio del pago a realizar y les permiten acceder a otros servicios al ser la factura un requisito para otros trámites (SISBEN, comprobante de domicilio o Nivel Socio Económico - NSE).
- Las facturas les llegan a todos los usuarios mientras que los puntos de atención y call center son canales de comunicación utilizados principalmente para quejas o reclamos.
- Los usuarios prefieren continuar recibiendo la factura de los servicios de energía y gas en formato físico que de manera virtual. Temen que al migrar a la factura en formato virtual pierdan información valiosa y ya no puedan llevar control estricto de los pagos realizados y el historial de consumo.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 36

- Con el método de Eye Tracking se evidencia que el mayor tiempo de visualización se concentra en la desagregación del precio, lo cual indica que, si bien los usuarios no siempre comprenden la información relacionada con la variación en el consumo, pues se presenta de manera técnica, esta información es valorada e importante.
- No entender las variaciones anómalas en el precio está generando que los usuarios sientan desconfianza hacia los proveedores del servicio.
- Lo que más afecta a los usuarios es la falta de explicación sobre la desagregación del precio y los costos adicionales o cambios en sus contratos. Estos aspectos requieren ser comunicados de manera más clara y sencilla por parte de las empresas de servicios públicos a los usuarios.

Sobre los canales de comunicación se encontró:

- Los puntos presenciales tienen mayor nivel resolutivo que las líneas de atención.
- Destacan la aparición de islas que imprimen recibos (razón para visitar oficinas de las empresas de servicios públicos).
- Las páginas web de las empresas de energía y gas no contienen mayor o mejor información que otros canales de comunicación.
- Su interactividad es baja por falta de funcionalidades o posibilidades de beneficio para el usuario.
- El documento físico es importante y los usuarios distinguen los elementos necesarios y deseables que debe tener una factura y por tanto son conscientes de información que es excesiva o innecesaria.
- Factura Ideal: Los usuarios quieren tener información rápida, legible, clara y con un lenguaje cotidiano para: facilitar el pago, tomar acciones que generarán ahorro, o aportar al cuidado del medio ambiente.
- ¿Qué debe tener la factura ideal?
 - Los textos deben tener un lenguaje sencillo y cotidiano.
 - Utilizar un tamaño de letra que sea visible y legible. Se sugiere emplear un tamaño 16-20 para los títulos y 12-14 para el contenido.
 - Uso de colores para organizar la información y resaltar los aspectos que son más relevantes para los usuarios (total a pagar, fechas de pago y suspensión, código de usuario o número de contrato).
 - Reforzar, enfatizar y agrandar los recursos gráficos porque generan agrado y mayor comprensión de la factura, hace que la información se vuelva de interés.
 - Emplear papel ecológico.
 - Disminuir la publicidad y darle menos relevancia dentro de la factura.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 37

- Claridad en la información.
- Que debe tener la página web de las empresas:
 - Deben ser más dinámicas y con contenido más atractivo.
 - Tips de ahorro y de cuidado del medio ambiente.
 - Análisis geográficos o zonales sobre consumo o innovaciones.
 - Servir como repositorio de facturas con los históricos.
 - Pagos divididos por cuenta, considerando que en algunos hogares varias personas aportan al pago de una misma factura. Ej: viviendas donde alquilan habitaciones o con más de un hogar.
- Mensajes de texto:
 - Información relacionada con tiempos de llegada de los técnicos y poder verificar su identidad.
 - No quieren recibir publicidad a través de este medio.
- Perifoneo:
 - Presencia de empresas públicas en eventos interinstitucionales.
 - Usuarios de Nivel Socio Económico más bajo quieren recibir conferencias sobre estos temas en espacios abiertos y democráticos.
 - Fomentar generación de unidades móviles donde se puedan resolver las inquietudes de todos los usuarios.
- La mitad de los hogares tiene interrupciones en el servicio.
- La mayor frecuencia de compra de cilindros GLP es mensual.
- 85% de usuarios de GLP paga más de \$45.000/mes.
- El cobro es consistente con el nivel de consumo.
- Los usuarios de gas domiciliario son los más satisfechos.
- Solo la mitad de los usuarios apaga los bombillos cuando no los está utilizando.
- La mayoría de los usuarios manifiesta disposición a ahorrar más energía eléctrica.
- Conocimiento y comunicación con las empresas de servicios públicos:
 - La mayoría de los usuarios no sabe cómo hacer una PQR. Solo cada 1 de 3 usuarios lee la factura de energía eléctrica con detenimiento.
 - Percepción y actitudes hacia las innovaciones tecnológicas en el sector energético: 1 de cada 3 prefiere el cobro de una tarifa preferencial.
 - 1 de cada 3 no quiere el medidor o no estaría dispuesto a pagarla.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 38

- 6/10 se muestra dispuesto a autogenerar energía eléctrica.

Recomendaciones del estudio

Democratizar la información de la factura:

- El fondo y la forma de la factura deben fortalecer la confianza que tienen los usuarios hacia las empresas de energía y gas.
- El contenido debe ser comprensible por todos independientemente de su edad, estrato socioeconómico y lugar de residencia. Por esto, la información debe ser amigable, sencilla y cotidiana.
- Se deben llevar los esfuerzos de explicación a la desagregación del consumo, costos adicionales y frecuencia de revisiones y ajustes a los contratos.
- Los usuarios valoran a las empresas que siendo conscientes del medio ambiente han reducido el tamaño de la factura y han utilizado papel ecológico. Se recomienda utilizar este formato.
- Regular el espacio disponible para la publicidad.

Factura virtual:

- La mayoría de los usuarios de energía eléctrica (75.3%) y gas domiciliario (74.2%) recibe su factura en físico y prefiere seguirla recibiendo así, debido al temor de perder el control en el seguimiento de sus pagos. Por lo tanto, la transición al formato virtual debe hacerse de manera progresiva y demostrando a los usuarios que no van a perder dicho control.
- Se debe fortalecer el contenido, accesibilidad y pedagogía de las páginas web para disminuir los temores de los usuarios frente a la factura virtual en aspectos como el control del consumo mensual, recordatorios de fecha de pago, comprobante de pago, historial de facturas, etc.

Demostrar los beneficios de las innovaciones:

- Los cambios tecnológicos actuales y futuros en torno a la prestación de los servicios de energía eléctrica no han sido completamente asimilados ni comprendidos por parte de los usuarios. A la mayoría no le gusta la tarifa diferencial y la cuarta parte no estaría dispuesta a pagar para instalar un medidor inteligente.
- La comunicación sobre innovaciones siempre debe acompañarse con información clara sobre cuáles son sus beneficios, ya que estos no son evidentes para los usuarios. Esto se evidencia en que, al presentar los beneficios del

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 39

medidor inteligente y la autogeneración, se incrementa la disposición a adoptar estas innovaciones.

- Los cambios en el cobro hacia una tarifa diferencial por horas deben ser comunicados con mucho cuidado, evitando al máximo que los usuarios perciban como un “castigo”. Esto se resalta por el hecho de que la disposición a ahorrar se reduciría en 24 puntos porcentuales con una tarifa diferencial.

4.3. ESTUDIO JURÍDICO NORA PALOMO

Adicional a los estudios anteriores, en el año 2020, se contrataron los servicios profesionales de la abogada NORA PALOMO GARCÍA, con el objeto de tener concepto jurídico para “Determinar si una actividad económica o los nuevos modelos de negocio, que puedan surgir para el suministro de energía eléctrica como consecuencia del uso de nuevas tecnologías, hacen parte de las actividades del servicio público y pueden ser objeto de regulación de la CREG”.

El concepto jurídico fue desarrollado en tres partes:

1. Normatividad constitucional y legal de prestación del servicio público de energía eléctrica, el cual tiene como fundamento principal la Constitución Política, las Leyes 142 y 143 de 1994, la Ley 1715 de 2014 y la Ley 1955 de 2019.
2. Fundamentos jurídicos que permiten determinar los criterios para establecer si las actividades económicas y/o los nuevos modelos de negocio, para el suministro de energía eléctrica con nuevas tecnologías, hacen parte de las actividades del servicio público domiciliario y son objeto de regulación por parte de la CREG.
3. Análisis jurídico de cada actividad sobre la cual se solicita concepto jurídico.

En cuanto al régimen del sector eléctrico y las funciones de la CREG, señala la Dra. Nora Palomo que el esquema de prestación de los servicios públicos domiciliarios contempla la participación de agentes públicos, privados, y mixtos, en un mercado que se desarrolla bajo los principios de la libre competencia, la libre concurrencia y la intervención del Estado en los términos consagrados en la Constitución Política y en las leyes, con la finalidad de garantizar la vigencia de tales principios, y asegurar, de esta manera, la prestación eficiente a los usuarios, en forma continua, con calidad y regularidad.

Así mismo, se indica en el concepto que la intervención estatal tiene como fines la protección del mercado de los servicios públicos domiciliarios, garantizar la libre competencia, preservar su equilibrio, y corregir las fallas que puedan afectarlo en un momento determinado. Para el cumplimiento de estos fines las Comisiones de

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 40

Regulación son los organismos a los que se les asignan por el legislador o se le delegan por el presidente de la República competencias taxativas.

- En lo que respecta a las nuevas funciones de la CREG con sujeción a lo establecido en el artículo 290 de la Ley 1955 de 2019, señala que es una norma de orden público jurídico que atribuye de manera directa nuevas competencias a la CREG en materia de regulación para los nuevos agentes económicos que se decidan a realizar nuevas actividades en la cadena de prestación del servicio público de energía eléctrica, sometidas a la regulación de la CREG.

Por otra parte, en relación con la regulación constitucional y legal del usuario del servicio público de energía eléctrica manifiesta:

- La Ley 142 de 1994, en su artículo 14.33, define al usuario como una “*Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.*”.
- Para los efectos del presente concepto, es el beneficiario de la prestación del servicio público de energía eléctrica, con sujeción a los principios, reglas, deberes, derechos, consagrados en la Constitución Política y en las leyes que regulan dicho servicio, el Estatuto de Protección de los Usuarios expedido por la CREG (Resolución CREG 108 de 1997), así como en el Contrato de Condiciones Uniformes o de servicios públicos, definido en la Ley 142 de 1994.
- La Constitución Política, como nunca antes, consagró diversos preceptos orientados a garantizar el acceso y prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de los usuarios, y su protección jurídica en su condición de receptor y beneficiario del suministro.

Entre tales mandatos se resaltan los siguientes:

- I. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional (Art. 365).
- II. El Estado se reservó la exclusividad en el ejercicio de las funciones de regulación, control y supervisión de tales servicios (Art. 365).
- III. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida son finalidades sociales del Estado (C.P. art. 366).
- IV. La libre competencia es un derecho de todos, cuyo ámbito comprende la actividad de los servicios públicos. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional (Art. 333).

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 41

- V. El Estado debe intervenir, por mandato de la ley, en la prestación de los servicios públicos, para asegurar, entre otros fines, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, conseguir los beneficios del desarrollo, asegurar que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos, así como para promover la productividad y la competitividad (Art. 334).

Los mandatos constitucionales fueron desarrollados mediante el régimen legal enmarcado en las Leyes 142 y 143 de 1994, que establecen en forma detallada los instrumentos y mecanismos jurídicos orientados a la protección del usuario en su condición de sujeto de derecho cualificado, y cuya relación jurídica con la persona prestadora se concreta mediante el Contrato de Condiciones Uniformes o de servicios públicos, que, igualmente, desarrolla la Ley 142 de 1994, básicamente.

- Precisamente, la Ley 142, en su artículo 2.8, establece como uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos domiciliarios, el de adoptar mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación. También, en su artículo 3, consagra como instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata esta Ley, especialmente las relativas a la garantía y protección de los derechos fundamentales de los usuarios, conforme con lo establecido en sus disposiciones.
- En la actualidad, la incorporación de nuevas tecnologías en el servicio eléctrico, el desarrollo de la autogeneración a nivel de pequeños y medianos centros de consumo, las redes inteligentes, han promovido la aparición de usuarios activos, “prosumers”, que tienen capacidad para decidir no sólo sobre su consumo sino también sobre su fuente de generación. Es un usuario que toma sus propias decisiones, que abandona su rol de consumidor pasivo para pasar a asumir un papel decisario en su consumo eléctrico y las modalidades empleadas para su generación. No es un sujeto que tiene un papel de minusvalía, sino que asume sus propias decisiones en relación con la gestión del consumo eléctrico que requiere en un momento dado, e, incluso, puede pasar a ser un autogenerador de energía eléctrica, que satisface su consumo, y puede vender sus excedentes a la red, si los tuviere.
- Como lo afirma el doctor Luis Ferney Moreno *“En efecto, se transforma el concepto de usuario por el de pro-consumer o pro-consumidor, en el que el papel del usuario no solo es el pasivo de recibir los servicios, en particular, el servicio público de electricidad, sino que este se empodera por la regulación, para que produzca su propia electricidad y sus excedentes los ponga en el sistema, o*

también cuando este deja de consumir para vender electricidad en el sistema. En este doble papel es en el que se mueve el usuario: productor y consumidor. En su rol de consumidor, se ha construido, como se vio en los puntos anteriores, todo un régimen de derechos y obligaciones de mecanismos de protección, pero en el de productor se está construyendo uno”.

- El empoderamiento de los usuarios mediante la autogeneración, con la expedición de la Ley 1715 de 2014, que permite la venta de los excedentes del autogenerador, con sujeción a lo dispuesto en las Resoluciones CREG 024 de 2015 y 030 de 2018; la generación distribuida, las redes inteligentes, etc., y la aparición del proconsumer o proconsumidor, obligan a la revisión y actualización del régimen normativo vigente, así como a la misma relación contractual que se establece entre la persona prestadora del servicio eléctrico y sus usuarios o consumidores, con el fin de crear mecanismos jurídicos para su protección jurídica, tal como insistentemente lo estableció el Constituyente de 1991, teniendo en cuenta el nuevo rol que desempeñará.
- Con base en los análisis jurídicos realizados, la Dra. Palomo nos presenta el rol del usuario en cada una de las actividades que fueron objeto de solicitud del concepto y concluye que, frente a los usuarios, siempre en los contenidos de los actos de regulación se debe garantizar la satisfacción de los principios constitucionales y legales que los protegen y garantizan la razón de ser del Estado Social de Derecho.

4.4. SUGERENCIAS DE LA ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL

Mediante la Comunicación CREG S2022006178 y con el fin de tener información más actualizada se solicitó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios aportes para tener en cuenta para la inclusión en el nuevo régimen de derechos de los usuarios teniendo en cuenta que tiene la experiencia en el ejercicio de las funciones de control, inspección y vigilancia y es la entidad que de primera mano conoce los principales requerimientos y necesidades de los usuarios.

De lo manifestado por la Superintendencia mediante el radicado E2023002610 se tiene como principales aspectos o necesidades para tener en cuenta las siguientes:

QUEJA Y RECLAMO

Se deben establecer tiempos y requisitos en los cuales las empresas deberán remitir los expedientes a la SSPD cuando se presenten recursos por parte de los usuarios. Al respecto la entidad emitió la circular externa SSPD 20221000000364 de 2022.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 43

ENTREGA DE FACTURACIÓN

Sugieren se de claridad al concepto de oportunidad en la entrega de la factura para tener mayor claridad al respecto con el objetivo de realizar una adecuada interpretación al criterio establecido.

Así mismo, se pide contemplar que, en caso de envío electrónico, la empresa debe contar con el consentimiento expreso del usuario y, además, debe contener los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994, de allí la importancia de que implementen mecanismos más exigentes en materia de inspección, vigilancia y control.

ATENCIÓN AL USUARIO

La atención debe estar encaminada a la satisfacción de las necesidades que los usuarios manifiestan a través de sus solicitudes, teniendo en cuenta que, si bien las dos partes tienen un vínculo de carácter contractual, que les otorga derechos y les genera obligaciones, no se puede perder de vista que los prestadores de tales servicios se encuentran en una posición dominante en el contrato.

PUBLICIDAD DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Se sugiere incluir el siguiente criterio general: “De la publicidad: Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, deberán poner a disposición del público, la información referente al acceso a este servicio, los procedimientos que se adelantan con respecto al mismo, la información referente al cambio de prestador, y en general las disposiciones que reglamentan la prestación de este servicio”.

Así mismo, proponen incluir la obligación, para los prestadores, de realizar campañas de socialización de forma periódica, por un medio audiovisual de amplio reconocimiento, con el fin de difundir los derechos y deberes que les asiste tanto a las empresas prestadoras, como a los usuarios. Estas campañas deben abordar, en especial, la obligación que tiene los usuarios de cumplir con las disposiciones definidas en los diferentes reglamentos técnicos, toda vez que esta Superintendencia a través de las diferentes PQR ha identificado el desconocimiento de los suscriptores o usuarios al respecto.

SEPARACIÓN ENTRE ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Las modificaciones que se realicen sobre la Resolución 108 de 1997 deben estar articuladas con los actos normativos futuros.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 44

Considerar los estudios de creación del agente agregador de demanda (Circulares CREG 102 y 114 de 2022) y el proceso de liberalización del mercado regulado (Circular CREG 020 de 2022) en donde se destaca que la existencia de empresas integradas verticalmente puede generar fallas del mercado en cuanto a posición dominante, asimetrías de información y problemáticas de principal-agente.

CONTRATO

Deberán redactarse en caracteres tipográficos fácilmente legibles y con uniformidad en el tamaño de los mismos. La redacción debe responder a criterios de concreción, claridad y sencillez, con posibilidad de comprensión directa y sin espacios en blanco. Cuando en los contratos se haga referencia a anexos de cualquier tipo, se entenderá que los mismos hacen parte del contrato de servicios públicos y que, el prestador está obligado a darlos a conocer en los términos y con las condiciones establecidas en la ley.

DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES

Hay que enfatizar que es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible sobre las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

Incorporar que cuando los prestadores de los servicios públicos pretendan modificar total o parcialmente los contratos de servicios públicos domiciliarios, deberán anunciar en la factura dicha modificación e informar en dónde podrán consultarla, con una antelación al menos de (1) mes de la fecha de modificación definitiva, salvo que la misma, tenga por sustento eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

La falta de publicación del contrato o de sus modificaciones en los términos del presente artículo implicará la inoponibilidad de las condiciones contenidas en el mismo.

REPARACIONES POR FALLA DEL SERVICIO

Aclarar si la reparación en energía eléctrica de costo fijo se refiere al costo base o esa reparación es inoperante.

NEGACIÓN DEL SERVICIO

Incorporar una causal financiera en atención a los principios de suficiencia financiera y eficiencia económica que permita a las empresas negar la solicitud de conexión, lo cual se alinearía con lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CREG 075 de 2021.

"Los activos de uso que se requieran para la conexión del interesado son responsabilidad del OR. No obstante, en el caso en que el OR presente limitaciones de

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 45

tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el interesado, tales obras podrán ser realizadas por el interesado (...)"

MEDICIÓN INDIVIDUAL

Existe inconsistencia normativa entre el art. 24 de la Res. 108 en donde se indica que *"la empresa no podrá exigir la instalación de equipos de medición de potencia, o con diferenciación horaria de energía, a los suscriptores o usuarios residenciales conectados al nivel de tensión uno"* y las disposiciones de AMI.

OTROS COBROS

Incorporar reglas en el CCU para que los usuarios puedan consultar otros cobros los cuales deben estar actualizados.

Se propone que se incorpore una regla explícita donde se indique que el comercializador deberá incluir dentro de su CCU, la ruta web en donde el usuario pueda consultar dichos valores.

FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN

Establecer que significa falta de medición y falta de lectura.

LIQUIDACION DE LOS CONSUMOS

Revisar aplicación de las tarifas y dar claridad al artículo 125 de la ley 142 de 1994, Res. 108 de 1997 y Res. 058 de 2000. Para esto debe considerarse de forma que queden establecidas las reglas de forma clara y facilite las acciones de vigilancia por parte de la SSPD. Para esto debe definirse las reglas para publicación y aplicación de tarifas de energía en la liquidación de los consumos de los usuarios teniendo en cuenta:

- El intervalo de fechas para publicación de tarifas de energía eléctrica.
- La facilidad de acceso a la información. Adicional a la publicación en el diario de amplia circulación, el prestador esté obligado a publicarlo en su página web cierto tiempo posterior a la publicación en prensa.
- Entrada en vigencia de una tarifa publicada.
- Si para poder aplicar una tarifa al momento de liquidar consumos, estas deben estar publicadas antes del inicio de periodo de facturación del usuario o antes que el periodo termine. (Esto impacta que tan rápido el comercializador puede recuperar los costos).
- Que las tarifas publicadas correspondan a las calculadas con la versión definitiva de la información publicada por el administrador del mercado para tal fin.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 46

- Al momento de republicar las tarifas del mes m antes de la publicación del mes m+1, el tiempo de vigencia de las tarifas republicadas del mes m se cuenta a partir de la publicación inicial del mes m.
- Número de decimales con el que se deben calcular y publicar las tarifas. A través del SUI se permite que las empresas puedan reportar hasta 5 decimales para lo relacionado al cálculo de tarifas de energía eléctrica. Algunas empresas calculan con menos pero generalmente siempre publican con dos decimales.
- Aplicación de tarifas para usuarios con períodos de facturación superiores a un mes.

CONTENIDO DE LAS FACTURAS

Establecer como requisito para que el usuario sepa presentar reclamaciones que en la factura se incluya un texto en donde se indique que, contra la factura se pueden interponer los recursos de ley y los términos para su interposición. (Flujo del procedimiento)

INDIVIDUALIZACIÓN DEL CONSUMO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AQUELLOS PRODUCTOS FINANCIEROS O DEMÁS TIPOS DE SERVICIOS DIFERENTES.

Imponer a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios la obligación de individualizar la factura del servicio domiciliario prestado con los servicios inherentes, separada de aquellos productos financieros, seguros o servicios que adquiera el usuario con el fin de proteger sus derechos.

RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

Determinar las causales por las que se puede aplicar cada una de las alternativas de medición de consumo promedio, atendiendo a los intereses del usuario. Así mismo, aclarar la definición de aforo.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Aclarar el concepto de consumo anormal y determinar los porcentajes constitutivos de desviación significativa del consumo.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMUN ACUERDO

Fijar de manera expresa las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 47

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Se proponen como obligaciones en cuanto a la suspensión, reconexión y reinstalación de los servicios públicos de Energía Eléctrica y Gas Combustible los siguientes:

Por parte del prestador:

- a. Superada la causa que originó la suspensión, acudir de forma oportuna al inmueble del usuario y reconnectar el servicio público domiciliario dentro del término establecido en la ley.
- b. Abstenerse de suspender el servicio, cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos o bienes especialmente protegidos.
- c. Los derechos originados en el contrato de servicios públicos no pueden ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante, ni con un fin distinto al señalado por las normas.

Por parte del usuario:

- a. Pagar oportunamente el servicio.
- b. No realizar conexiones fraudulentas a las redes de suministro
- c. Realizar el proceso para lograr la certificación de la instalación interna, conforme se establece en la regulación aplicable.

Así mismo se sugiere emprender regulación consistente en incorporar dentro del CCU, la configuración del incumplimiento por parte del Prestador cuando no realiza la reconexión o reinstalación de manera oportuna, siendo su efecto perder el derecho a cobrar el valor de la reconexión.

CORTE DEL SERVICIO

Hay que aclarar que, si en el corte del servicio se ven afectados derechos fundamentales, tal medida no puede ser tomada por el prestador de manera automática, sino que, por el contrario, debe estar precedida del adelantamiento del procedimiento pertinente tendiente a determinar tal circunstancia, en el cual se debe garantizar el debido proceso al usuario.

SITUACIONES QUE REQUIERAN ESTABLECER PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Facturación en caso de imposibilidad de la lectura del equipo de medida

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 48

No se encuentra determinado, ni el procedimiento de revisión de los equipos de medida, ni el de cambio del mismo, así como tampoco se determinan las características que debe tener el nuevo medidor, en cuanto a su calibración y condiciones técnicas, circunstancias cuyo conocimiento directo es necesario para los usuarios, ya que, en buena medida, hace parte de sus responsabilidades contractuales, al punto que el valor económico de los mismos debe ser cubierto por ellos.

Así las cosas, es de señalar que la problemática que se presenta y que genera en gran proporción las denuncias y quejas de los usuarios, radica justamente en esta circunstancia, esto es, en la ausencia de un procedimiento específico, expedito y claro que sea del conocimiento de los suscriptores y usuarios del servicio, respecto del cual pueda incluirse los medios de prueba procedentes, la cadena de custodia del equipo de medición, el correcto y justificado retiro del mismo para su verificación técnica, las razones por las cuales fue necesario el cambio del medidor, los plazos con que cuenta para ejercer su defensa.

Los procedimientos que se deben surtir para la realización de estas dos actividades (revisión y cambio de medidores) por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de gas combustible, en los que se determinen circunstancias tales como, el envío del aviso de la visita que se realizará con el propósito de revisar, retirar temporalmente, o cambiar el medidor; la posibilidad de que el usuario pueda contar con la asesoría de un técnico; las características del medidor que se retira y del que se instala; las razones por las cuales se retira el medidor; los resultados del dictamen del laboratorio; el valor aproximado del nuevo medidor que se instala; la forma en que se efectuará el cobro del mismo; la elaboración del acta de visita pertinente; y demás aspectos generales con que debe contar un procedimiento de esta naturaleza.

Incluir en estos procedimientos, los plazos para realizar cada una de las actividades a efectuar, así como la indicación expresa de que se garantizará en los mismos el debido proceso a los usuarios de estos servicios, e indicando de forma clara y precisa los derechos con que cuentan, procedimientos que además deberán ser incluidos en los Contratos de Condiciones Uniformes.

- Causales para liberación de obligaciones

Aclarar cuál sería el procedimiento que debe agotar el suscriptor para acogerse a la liberalización de las obligaciones.

- Programas educativos del uso racional del servicio

El artículo 3, numeral 5 de la Resolución CREG 108 de 1997 establece que los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, velarán porque los servicios se utilicen de manera racional, con estricta

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 49

sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para cada uno de ellos, e igualmente desarrollarán programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio. Al respecto, se recomienda definir la forma en la que las Empresas de Servicios Públicos deben cumplir con el criterio de racionalidad, debido a que no es claro que se entiende por “programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio”, lo cual dificulta las funciones de inspección, vigilancia y control que debe desarrollar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD.

- Reparaciones de electrodomésticos por falla en la prestación del servicio

En atención a las diferentes PQR's allegadas a la SSPD con relación al daño de algunos electrodomésticos por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de energía eléctrica, se sugiere se expida un procedimiento expedito con el fin de facultar a los usuarios para solicitar que se determine la responsabilidad por los daños que se produzcan en bienes muebles eléctricos de un usuario que ocurren súbitamente. Lo anterior se soporta en que actualmente frente a los daños y perjuicios que sufra el usuario como consecuencia del incumplimiento de los estándares de calidad de la potencia suministrada, por parte del operador de red, solo puede presentar la reclamación correspondiente ante el prestador, pero en el caso de obtener una respuesta negativa del prestador ante la reclamación, éste deberá acudir a las herramientas legales, es decir, acudir al juez correspondiente.

- Procedimiento para la devolución con intereses

Establecer un procedimiento por el cual en escenarios en que se presenten desviaciones significativas, se defina el proceso por el cual se hará la devolución con intereses de la diferencia pagada por el usuario, cuando éste haya pagado por encima de su consumo real. Lo anterior sobre la base del costo de oportunidad del dinero en el tiempo.

- Investigación de posible fraude

Establecer un procedimiento por el cual se determine la forma de realizar las investigaciones por posibles fraudes, que permitan a las empresas prestadoras contar con herramientas como la flagrancia, mitigando así posibles alteraciones de las pruebas a realizar.

- Cobros no autorizados

Incluir un nuevo capítulo que defina de manera clara y concisa cuáles son los cobros que pueden efectuar las personas que prestan servicios públicos, la definición de cobro no autorizado, las posibles sanciones administrativas y las facultades que le asisten a la Superintendencia en dichos casos. Tomar como ejemplo la Regulación desarrollada por

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 50

la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en la Resolución 943 de 2021.

5. DIAGNÓSTICO

Conforme a todo lo anterior se puede resumir el diagnóstico en los siguientes aspectos:

- Usuarios inconformes con el servicio público domiciliario.
- Regulación desactualizada a las necesidades del usuario y a los cambios tecnológicos.
- Regulación dispersa en varias normas que dificulta consulta por parte del usuario.
- Falta de claridad a que tipo de usuarios aplica (UR y UNR).
- No incluye todos los servicios públicos domiciliarios (GLP por cilindros y tanques).
- No sería aplicable en los nuevos esquemas de prestación del servicio.
- No se establecen claramente que los usuarios también tienen deberes y obligaciones con el servicio.

6. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con todo lo anterior se identifica el problema como:

Desconocimiento del usuario de su rol en la cadena de prestación de los servicios públicos domiciliarios, de energía, gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques, incluyendo sus derechos, obligaciones y los retos a los que se enfrenta con la transición energética.

7. CAUSAS

Conforme a las conclusiones obtenidas de los estudios y de los comentarios obtenidos a través de la matriz se tiene que el problema identificado se origina entre otras causas por lo siguiente:

- Regulación desactualizada a las necesidades del usuario y a los cambios tecnológicos.
- Regulación dispersa en varias normas que dificulta consulta por parte del usuario.
- Falta de capacitación y divulgación de las normas que protegen al usuario frente a las empresas.
- Dificultad para el acceso a la información referente a contratos de servicios públicos domiciliario, facturas, tarifas.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 51

- Canales ineficientes de comunicación entre la empresa y el usuario.
- Falta de oficinas físicas o virtuales para atención al usuario.
- Trámites engorrosos para las reclamaciones de los usuarios que resultan más costosos que los valores que se reclaman.
- Veedurías ciudadanas desinformadas inclinadas a la crítica de la regulación y no a la participación constructiva de la misma.
- Falta de precisión respecto a los derechos aplicables a los usuarios no regulados de los servicios de energía y gas.
- Ausencia de regulación específica de derechos y deberes para usuarios de GLP por cilindros y tanques.

8. CONSECUENCIAS

Esta problemática ha llevado a las siguientes consecuencias:

- Usuario no capacitado para hacer valer sus derechos frente al prestador del servicio lo que implica que sus reclamaciones no sean satisfechas de la manera adecuada.
- Falta de efectividad en la atención de PQR's por el desconocimiento de las competencias de las entidades involucradas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Desconocimiento de las políticas de uso eficiente o racional de los servicios y el impacto de esto en los costos de las facturas de los usuarios y en el medio ambiente.
- Toma de decisiones incorrectas por parte del usuario en relación con su servicio público.
- Demora en la implementación de nuevas tecnologías.
- Malas relaciones entre la empresa prestadora y usuario.
- Falta de claridad de las responsabilidades que tiene el usuario con los servicios públicos domiciliarios.
- Abuso de posición dominante de la empresa prestadora del servicio público domiciliario.
- Cortes y suspensiones arbitrarias del servicio.
- Cobros inesperados.
- Contratos extensos y difíciles de entender.
- Facturas complejas que confunden al usuario frente a la información contenida en ella.
- Manejo inadecuado de datos personales de los usuarios.

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 52

9. OBJETIVO

Modernizar el Régimen de Protección y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía, gas combustible por redes y GLP por cilindros y tanques, brindándole al usuario herramientas que le permitan asumir su rol activamente frente a la prestación del servicio y los retos que conlleva la transición energética.

10. ALTERNATIVAS

10.1. MANTENER LAS CONDICIONES ACTUALES DE PROTECCIÓN DEL USUARIO

Dejar la regulación actual como está contemplada implica permitir que se mantenga un régimen obsoleto e inflexible que no protege integralmente al usuario de los servicios públicos frente a las empresas y en relación con los cambios que se han venido implementando en los sectores de energía y gas.

10.2. REALIZAR ALGUNOS AJUSTES A LA REGULACIÓN VIGENTE

Si bien se han venido introduciendo algunas medidas de protección a los usuarios cuando la CREG ha identificado situaciones donde por los cambios regulatorios el usuario pueda verse vulnerado, la expedición de estas normas no se ha articulado con el régimen de protección de usuarios contenido en la Resolución CREG 108 de 1997, trayendo como consecuencia dificultad al usuario para acceder y conocer cuáles son la totalidad de sus derechos. Por lo tanto, la complementación de la norma o la expedición de nuevas a través de resoluciones independientes dificulta al usuario el entendimiento y aplicación de sus derechos y obligaciones.

10.3. MODERNIZAR TOTALMENTE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

Esta alternativa permite al usuario conocer de primera mano toda la información relacionada con cada uno de los servicios que se ofrecen en los sectores de energía, gas combustible por redes y GLP por cilindros y tanques, lo cual le da herramientas para tomar decisiones y exigir un servicio eficiente y acorde con lo que paga en su factura.

Para el diseño de esta alternativa se ha pensado tener en cuenta lo siguiente:

10.3.1. CARACTERÍSTICAS DESEADAS PARA EL USARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 53

Se desea contar con un usuario de los servicios públicos integral y fortalecido en cuanto a su conocimiento y protagonismo, en ese sentido las propuestas que se realicen deben estar cimentadas en los siguientes pilares:

1. Usuario Informado	Usuario que se mantiene enterado sobre lo que ocurre en relación con su servicio público a través de información oportuna, real, fidedigna y verdadera. En todas las etapas del servicio el usuario debe ser advertido, avisado o instruido por parte de las empresas.
2. Usuario Empoderado	Usuario con la capacidad de entender, decidir y participar lo que le permite tener control sobre sus decisiones de elección del prestador, solicitud del servicio, consumo, tipo de servicio, ahorro, entre otros.
3. Usuario Protegido	Usuario que cuenta con las reglas y los mecanismos que lo protegen o amparen en su trato con los prestadores de servicios públicos domiciliarios, permitiendo basar las relaciones en la confianza y en el trato justo.
4. Usuario Defendido	Usuario que cuenta con procedimientos claros y efectivos para defenderse frente a comportamientos arbitrarios por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios. Entre estos la presentación de peticiones, quejas y reclamos y la resolución de conflictos o disputas.
5. Usuario Responsable	Usuario que cumple sus obligaciones , deberes, asume sus decisiones y responde por sus acciones, permitiendo basar la relaciones con los prestadores de los servicios públicos en la confianza y en el trato justo.
6. Usuario involucrado en la evolución de la prestación del servicio	Usuario adaptable a la evolución de los mercados , al avance tecnológico y al desarrollo de nuevos esquemas de prestación de los servicios públicos domiciliarios.

10.3.2. PRINCIPIOS RECTORES

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 54

Conforme a lo recomendado por el estudio de Protuenergas y otros planteados, se considera que deberán ser principios rectores del nuevo régimen de protección de los usuarios los siguientes:

	DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS
1.	Libertad de elección	Información y transparencia
2.	Acceso	Interpretación favorable
3.	Calidad	Capacitación constante
4.	Continuidad	Prohibición de ventas atadas
5.	No abuso del derecho	Eficacia y celeridad
6.	Neutralidad	Debido proceso
7.	Participación	Buena fe
8.	Responsabilidad	Respeto

10.3.3. RELACIÓN USUARIO – EMPRESA

Se pretende con este régimen de protección de derechos, deberes y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios regular únicamente la relación entre el comercializador y el usuario derivado del contrato de servicios públicos establecido en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, exceptuando para GLP por cilindros y tanques que el agente que respalda este contrato es otro.

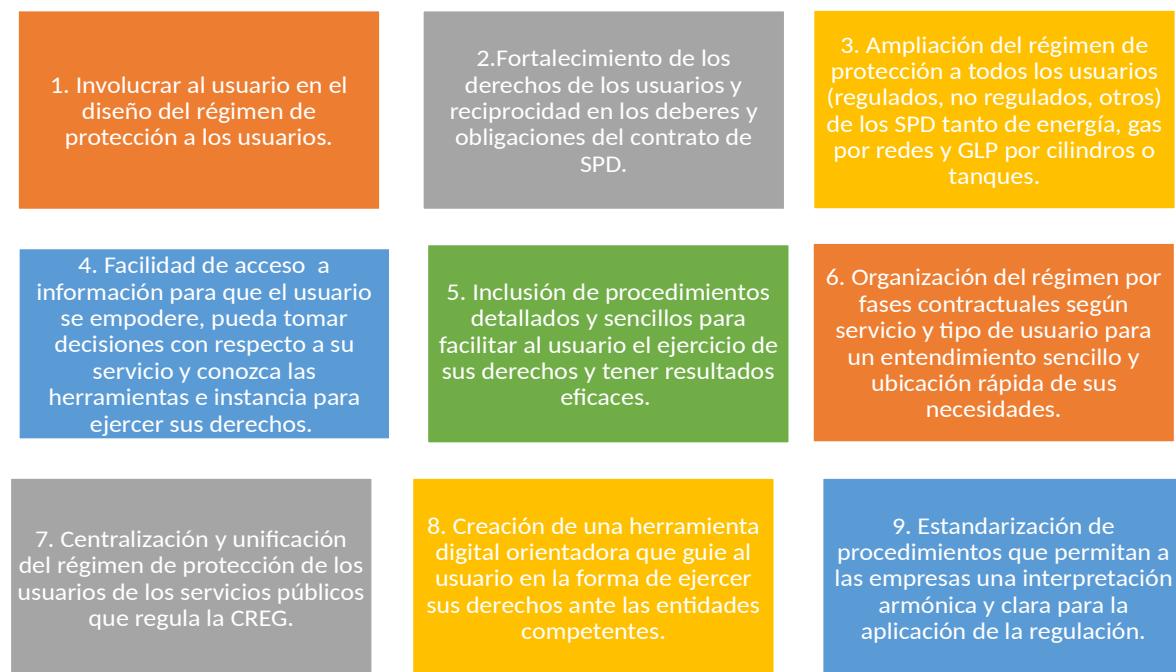
10.3.4. PRINCIPALES ASPECTOS DE LA PROPUESTA

Los principales aspectos que se han considerado mejorar frente al actual régimen se han resumido en los siguientes aspectos:

Figura 1. Aspectos Relevantes de la Propuesta

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 55



10.3.4.1. Involucrar al usuario en el diseño del régimen de protección a los usuarios.

El diseño de este nuevo régimen debe propender por la participación directa de los usuarios de servicios públicos domiciliarios para encontrar conjuntamente los mecanismos que den soluciones efectivas a sus requerimientos e impacten positivamente al usuario como receptor del servicio.

10.3.4.2. Fortalecimiento de los derechos de los usuarios y reciprocidad en los deberes y obligaciones del contrato de servicios públicos domiciliarios.

El actual régimen está enfocado únicamente en los derechos y obligaciones de los agentes frente a los usuarios. Sin embargo, es claro que en una relación contractual debe haber reciprocidad y por lo tanto existen deberes y obligaciones por parte de los usuarios. En este sentido es importante incluir dentro de la normatividad específicamente cuáles son esas responsabilidades del usuario frente a su servicio y las implicaciones que tiene frente a su no cumplimiento.

10.3.4.3. Ampliación del Régimen de protección a todos los usuarios

10.3.4.3.1. Régimen para todos los servicios públicos

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 56

La Resolución CREG 108 de 1997 es muy general y traduce las mismas obligaciones que están en la Ley 142 de 1994 sin discriminar los derechos de los usuarios regulados y no regulados, ni la especificidad de cada una de las actividades inmersas dentro de los servicios público de energía, gas y GLP. En este sentido la propuesta se debe enfocar a lo que es aplicable para cada uno de los servicios con el fin de que el usuario pueda ejercer sus derechos de una manera más sencilla.

10.3.4.3.2. Régimen por tipos de usuarios

Para los tres servicios energía, gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques también existe modalidades o tipos de usuario según alguna característica y por ello es indispensable precisar que aspectos de este régimen de protección se aplican de forma específica a ciertos tipos de usuarios. Esta composición se abordará cuidadosamente en el régimen de protección a proponer.

De forma general la clasificación de usuarios de los tres servicios públicos se puede establecer así:

ENERGÍA	GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA (Gas natural, GLP u otros)	GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP
<u>POR CONSUMO</u> Usuario regulado y Usuario no regulado.	<u>POR CONSUMO O USO DEL GAS</u> Usuario regulado y Usuario no regulado.	<u>POR CILINDRO</u>
<u>POR ESTRATO O ACTIVIDAD ECONÓMICA</u> Residencial, comercial, industrial, oficial, otros.	<u>POR ESTRATO O ACTIVIDAD ECONÓMICA</u> Residencial, comercial, industrial, oficial, otros (Demanda esencial o no esencial).	<u>POR TANQUE</u>
<u>POR ZONA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u> Zonas no interconectadas, zonas de difícil acceso, Áreas especiales, zonas francas, usuario aislado de soluciones individuales.		
<u>POR MEDICION</u> Normal, Prepago, avanzada.	<u>POR MEDICIÓN</u> Normal, prepago.	

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 57

<p><u>POR AUTOGENEARCIÓN</u> <u>AGPE y AGGE</u></p> <p>Autogenerador a pequeña escala que produce energía para atender sus necesidades propias y entrega excedentes a la red.</p>		
---	--	--

10.3.4.4. Facilidad de acceso a Información para que el usuario se empodere, pueda tomar decisiones con respecto a su servicio y conozca las herramientas e instancias para ejercer sus derechos.

Tal y como fue manifestado en los comentarios y en el estudio, el conocimiento y entendimiento por parte del usuario de los servicios que se ofrecen por los prestadores es garantía para que este pueda escoger la alternativa que más le conviene dentro de las opciones disponibles. En este sentido es de vital importancia obligar a las empresas para que permitan el acceso a información de forma oportuna, transparente, comparable y sencilla a todos los usuarios. El régimen abarcará las exigencias tanto de calidad y frecuencia de información que debe suministrar el prestador del servicio en cada una de las etapas en que se encuentre el usuario.

Información entre otra correspondiente a:

- Prestadores que le pueden ofrecer el servicio.
- Condiciones de conexión.
- Formatos.
- Contenidos de los contratos de servicios públicos.
- Tipos de servicio.
- Tarifas.
- Modalidad tarifaria.
- Comparaciones.
- Procedimientos.
- Normatividad.
- Derechos y deberes.
- Como liberarse de las obligaciones.
- Consejos para ahorrar.
- Etc.

10.3.4.5. Inclusión de procedimientos para facilitar al usuario el ejercicio de sus derechos y tener resultados eficaces

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 58

Conforme a lo expresado en los involucrados, es necesario establecer procedimientos sencillos y unificados que faciliten al usuario efectuar cualquier reclamación o trámite frente a las empresas que les prestan el servicio o ante las entidades que ejercen la vigilancia y el control y que eviten la difusión de responsabilidades de los agentes. Los procedimientos deben diseñarse con pasos detallados de las acciones que deben realizarse, las instancias en donde deben presentarse, la forma en que deben solicitarse, los tiempos de respuestas y las responsabilidades en caso de no cumplirse.

Entre estos procedimientos por definir están entre otros:

- Divulgación de información.
- Solicitud del servicio.
- Negación del servicio.
- Cambio de comercializador.
- Suspensión y corte.
- Reconexión.
- Publicación de tarifas.
- Facturación por consumos promedios.
- Investigaciones de desviaciones significativas.
- Cambios de equipos de medida.
- Retiro de equipos de medida para revisión o calibración.
- Revisión de instalaciones internas.
- Atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Capacitaciones a los usuarios.
- Modificación de los contratos.
- Terminación del contrato.

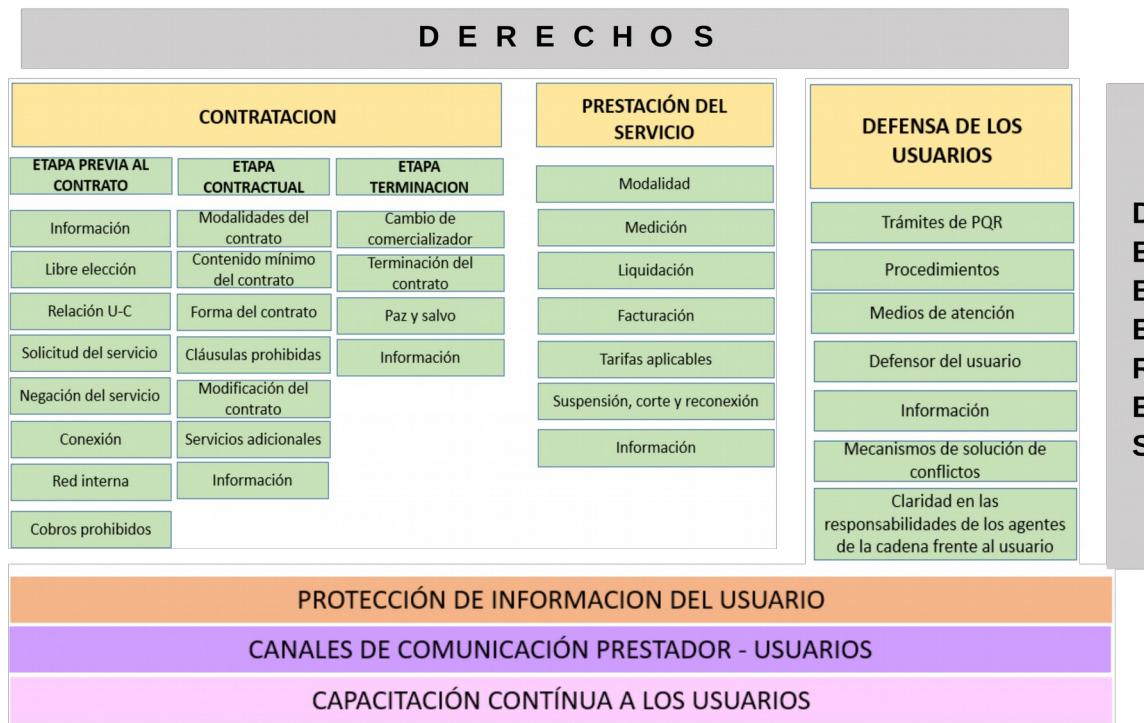
10.3.4.6. Organización por etapas contractuales

Dado que el artículo 128 de la ley 142 de 1994 dispone que para la prestación de un servicio público debe mediar un contrato entre la empresa y el usuario, se considera apropiado estructurar el régimen de protección en cada una de las etapas en que se divide el proceso contractual. Estas etapas son cuatro y se han denominado (i) etapa previa al contrato, (ii) etapa de formalización contractual, (iii) etapa de ejecución del contrato y (iv) etapa de terminación del contrato.

Figura 2. Estructura del Régimen de derechos de los usuarios por etapas

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES (Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 59



10.3.4.6.1. Etapa previa al contrato. Esta correspondería a la etapa previa a la adhesión o formalización del contrato, en la cual el usuario se debe informar de las condiciones en que se le ofrece el servicio público domiciliario.

En esta se contemplará las siguientes disposiciones y derechos sobre: la información que debe suministrarse al usuario durante esta etapa previa, la libre elección del prestador, el tipo de relación que se genera usuario empresa, condiciones y requisitos para la solicitud del servicio, circunstancias en las que se le puede negar el servicio al usuario, requisitos de conexión, aspectos referentes a la red interna y cobros prohibidos por parte de las empresas a sus usuarios entre otros temas.

10.3.4.6.2. Etapa de formalización contractual. Una vez aceptadas las condiciones, el usuario se adhiere al contrato de condiciones uniformes o las partes suscriben el contrato conforme a sus condiciones especiales y se inicia la relación entre el usuario y el comercializador.

En esta etapa nuevamente se incluirán los aspectos relevantes a la información que debe estar disponible para el usuario, se señalan las modalidades de contrato, el contenido mínimo del contrato, la forma física que debe tener este contrato para que sea fácilmente entendible por el usuario, las cláusulas prohibidas, las circunstancias y procedimientos para hacer

modificaciones del contrato por parte de las empresas, el tratamiento de servicios adicionales, entre otros aspectos que sean relevantes a incluir en este momento de que se genere la relación contractual.

10.3.4.6.3. Etapa de Ejecución del contrato o de prestación del servicio. En esta etapa el usuario y el comercializador deben dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato en relación con el recibo del servicio en las condiciones pactadas y entrega del servicio, la medición, liquidación, facturación y demás por parte del segundo.

En esta instancia se indicarán de forma general y según la modalidad del servicio los derechos de los usuarios, los aspectos a contemplar para la medición, liquidación, facturación, publicación y aplicación de tarifas, la suspensión, corte y reconexión del servicio y lo respectivo a las obligaciones de información de suministrar por parte de las empresas para mantener al usuario enterado.

Aquí se detallarán todas las disposiciones sobre la defensa de los usuarios incluidos entre otros los procedimientos para la atención de PQR's, los mecanismos que deben tener las empresas para la atención de sus clientes y se diseñará la figura de defensor del cliente.

10.3.4.6.4. Etapa de Finalización del contrato. En esta etapa se dan por terminadas las obligaciones contractuales entre empresa y usuario y sobre ella deben definirse las disposiciones referentes al derecho de cambio de comercializador, a los aspectos requeridos para finalizar las obligaciones, la expedición del paz y salvo y lo referente a garantizar la información requerida para llevar a cabo esta finalización.

10.3.4.6.5. Deberes de los usuarios. Conforme a todas las actividades señaladas en cada una de las etapas se deberán desarrollar con claridad los deberes de los usuarios para que se les dé la correspondiente corresponsabilidad con el servicio.

Como se observa en todas las etapas se protegerá el derecho del usuario a la información, se establecerán los canales de comunicación para mejorar la interacción entre empresa y usuario y se dará una gran relevancia a la capacitación continua de los usuarios.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 61

10.3.4.7. Centralización del régimen de protección de los usuarios de los servicios públicos que regula la CREG.

Se busca centralizar todas las disposiciones referentes a la protección de los derechos de los usuarios que en la actualidad se encuentran dispersas en varias resoluciones con el fin de que los usuarios puedan ubicar fácilmente la información que requieran. Esto no implica que necesariamente el régimen transcribirá lo que está dispuesto en la diversidad de normas vigentes si no que las compile o las relacione de una forma ordenada permitiendo llegar a ellas fácilmente.

10.3.4.8. Creación de un asistente tecnológico de orientación al usuario que guie al usuario en la forma de ejercer sus derechos ante las entidades competentes.

Se busca crear una herramienta digital educativa de fácil acceso para el usuario que le permita identificar su situación particular, conocer las funciones y competencias de cada una de las entidades que intervienen en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que aquí se regulan, conocer sus derechos y deberes y la forma en que puede proceder para que le den solución a sus peticiones, quejas o reclamaciones.

Se propenderá que lo anterior se materialice a través de la página web de la CREG o página independiente creando un acceso directo a los usuarios.

10.3.4.9. Estandarización de procedimientos que permitan a las empresas una interpretación armónica y clara para la aplicación de la regulación

Se establecerán parámetros bajo los cuales las empresas deben definir sus procesos internos para aquellos temas que se han identificado como de mayor preocupación por parte de los usuarios y de las entidades de control por considerar que cada empresa los interpreta de manera diferente.

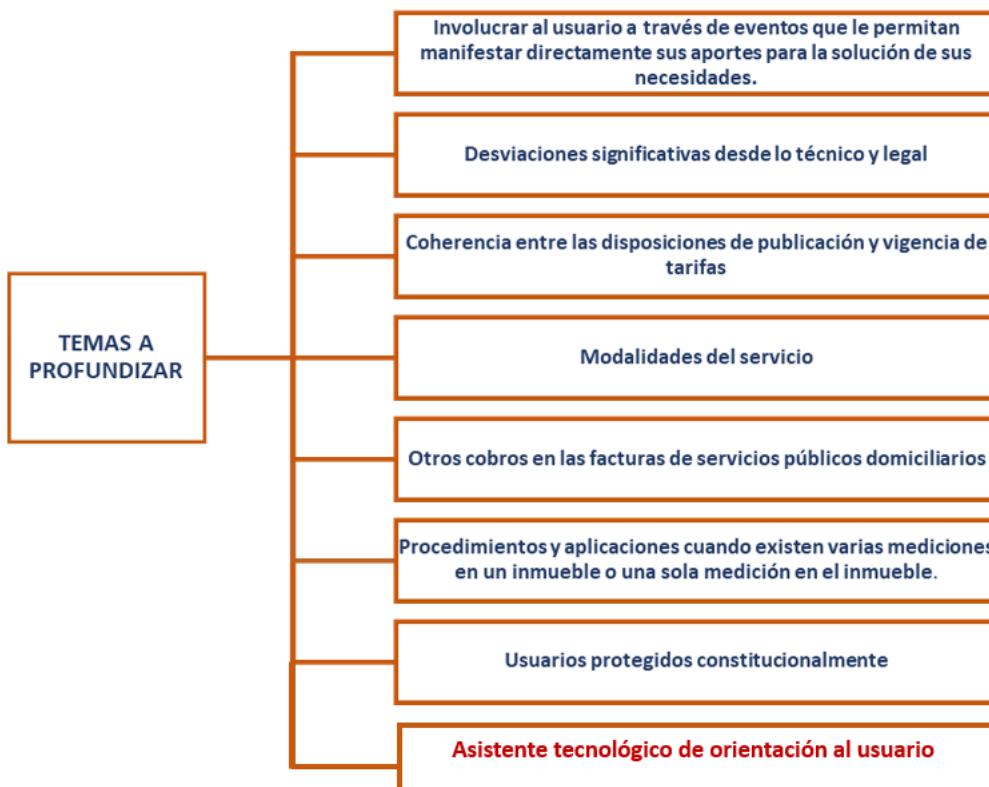
10.3.5. TEMAS PARA PROFUNDIZAR

Para materializar la propuesta es necesario ahondar en unos temas y establecer como pueden estructurarse o materializarse, para ello se harán estudios externos o internos y serán los siguientes:

Figura 3. Temas a profundizar en la propuesta

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 62



- Involucrar al usuario a través de eventos que le permitan manifestar directamente sus aportes para la solución de sus necesidades.**

Atendiendo a que el régimen de protección de los usuarios está encaminado a la participación de los mismos, se tiene como propósito hacerlos participes del diseño y desarrollo de esta regulación escuchando sus opiniones y necesidades de primera mano a través de espacios que propiciará la Comisión en diferentes zonas del país.

- Desviaciones significativas desde lo técnico y legal.**

Si bien la ley obliga a las empresas a investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, existen inconformidades de los usuarios frente a los porcentajes y procedimientos que aplican las empresas a la hora de investigar dichas desviaciones significativas. Adicionalmente, en la actualidad el parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 se encuentra suspendido por un fallo del Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, CP Oswaldo Giraldo López radicado 11001-03-24-000-2020-00058 en donde se decreta la suspensión provisional del aparte

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERIA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 63

que indica “los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato”.

De acuerdo con esto surge la necesidad de realizar un estudio que desde lo técnico y lo legal permita establecer los alcances y necesidades de regulación sobre el tema, según lo que decida el Consejo de Estado respecto de la demanda de nulidad parcial del aparte del párrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997..

- **Coherencia entre las disposiciones de publicación y vigencia de tarifas.**

Tal y como se evidenció en los comentarios de los agentes y de la SSPD, existe normatividad relacionada con la publicación y vigencia de las tarifas que requieren mayor claridad sobre su interpretación. En este sentido se estudiará la manera de mejorarla sin afectar los ciclos de facturación que vienen aplicando las empresas.

- **Modalidades del servicio.**

Las modalidades del servicio definidas en el artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997 requieren una actualización dados los cambios en los comportamientos de los usuarios tanto residenciales como no residenciales en la utilización del servicio público, por lo cual se analizará como clasificar los inmuebles según la actividad económica y el uso del inmueble.

- **Determinación del consumo facturable cuando se carece de medición.**

Se deben revisar todas las definiciones, condiciones, plazos y procedimientos que se aplicarán para determinar el consumo facturable de un usuario cuando no exista medición, de manera que se acerque al objetivo establecido en la ley de facturar al usuario el consumo real.

- **Otros cobros en las facturas de servicios públicos domiciliarios.**

Sobre los otros cobros realizados en las facturas de los usuarios es necesario dar cumplimiento a la Ley 142 de 1994, respecto de la obligación de totalizar por separado cada servicio adicional al del servicio público domiciliario o bienes, de manera que el usuario pueda pagar de forma independiente para que no se vea afectada la prestación y continuidad del servicio público domiciliario, excepto para el caso de facturación conjunta de los servicios de aseo y alcantarillado.

Así mismo, se analizará las condiciones que se deben definir regulatoriamente tanto para la vinculación como desvinculación del servicio adicional tomado por el usuario con la empresa prestadora del servicio público domiciliario para que esto no afecte a un nuevo usuario que habite el inmueble.

- **Procedimientos y aplicaciones cuando existen varias mediciones en un inmueble o una sola medición en el inmueble.**

Se revisarán las implicaciones de los usos de los servicios de energía y gas en relación con el número de equipos de medida instalados en los inmuebles con el fin de garantizar la medición real del consumo y la debida utilización del servicio.

- **Usuarios protegidos constitucionalmente.**

Se revisarán las competencias de la CREG, para establecer si el usuario puede ser sujeto de aplicación de garantías por parte del prestador mientras subsistan las causas que dieron origen a la protección constitucional de los derechos fundamentales de los usuarios.

Así mismo, las competencias para definir obligaciones tanto al usuario como al prestador de mantener actualizados los datos y condiciones del usuario protegido constitucionalmente para que la empresa no continúe asumiendo una carga en cumplimiento de un fallo cuando hayan desaparecido las causales que dieron origen al mismo.

- **Asistente Tecnológico de orientación al usuario.**

Conforme a la propuesta de introducir esta herramienta tecnológica se desarrollará un proceso de contratación para que diseñe y dé las alternativas para determinar la mejor manera de implementar este servicio a los usuarios.

11. ANÁLISIS DE IMPACTOS

El análisis de impactos comprende una comparación entre las tres alternativas propuestas a través de un análisis multicriterio considerando que no se cuenta con información para cuantificar los beneficios y costos de cada una de las opciones previstas.

D – 905 002-2023 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA, GAS COMBUSTIBLE POR REDES DE TUBERÍA Y GLP POR CILINDROS Y TANQUES
(Documento AIN)

Proceso	REGULACIÓN	Código: RG-FT-005	Versión: 1
Documento	DOCUMENTO CREG	Fecha última revisión: 14/11/2017	Página: 65

Para el análisis se identificaron unos posibles impactos de las alternativas y se les da un peso teniendo en cuenta los objetivos que se quieren conseguir. Posteriormente, se procede a dar una calificación entre -3 y 3 para cada impacto en cada una de las alternativas y se establece un valor ponderado entre el peso y la calificación. Finalmente se suma y de acuerdo con el mayor puntaje se determina la más beneficiosa.

Los posibles impactos por valorar son:

1. Mejora en la canalización de PQR de los usuarios que llegan a las empresas y a las entidades involucradas.
2. Mejora de la percepción del usuario sobre su servicio público domiciliario y de la empresa que se lo presta.
3. Usuario más participativo de las soluciones para la mejora de su servicio.
4. Usuario más capacitado e informado.
5. Usuarios abiertos a las nuevas propuesta y cambios tecnológicos.
6. Reducción de costos de los servicios por el derecho a decidir.
7. Reducción de costos administrativos para las empresas.

En el cuadro a continuación se muestran los puntajes:

Tabla 1. Análisis de Impactos

IMPACTO	Peso	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
1. Mejora en la canalización de PQR de los usuarios que llegan a las empresas y a las entidades involucradas.	10%	-2	-0,20	1 0,1 2 0,2
2. Mejora de la percepción del usuario sobre su servicio público domiciliario y de la empresa que se lo presta.	10%	-1	-0,10	1 0,1 2 0,2
3. Usuario más participativo de las soluciones para la mejora de su servicio.	10%	-3	-0,30	-1 -0,1 3 0,3
4. Usuario más capacitado e informado.	20%	-1	-0,20	-1 -0,2 3 0,6

5. Usuarios abiertos a las nuevas propuesta y cambios tecnológicos.	20%	2	0,40	2	0,4	2	0,4
6. Reducción de costos de los servicios por el derecho a decidir.	20%	1	0,20	1	0,2	1	0,2
7. Reducción de costos administrativos para las empresas.	10%	-1	-0,10	-1	-0,1	1	0,1
CALIFICACIÓN TOTAL			-0,30		0,4		2

Con esta evaluación se observa que la alternativa tres, equivalente a la de definir un nuevo régimen de protección de los usuarios resulta ser muy beneficioso para el usuario por cuanto mejora sustancialmente los aspectos referentes a información, capacitación, decisión lo cual se ve traducido en mejoras en los costos de sus facturas, por cuanto puede comparar, escoger y porque al ser informado puede buscar alternativa para disminuir los costos de su factura.