



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



MINMINAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# Rendición de cuentas CREG 2014-2015 Congreso Confevocoltics Julio de 2015





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

## Competencias de la Regulación





**Las Leyes 142 y 143**  
determinaron la **existencia de**  
**la Comisiones** de Regulación  
como **unidades**  
**administrativas** especiales  
con **independencia**  
**administrativa, técnica y**  
**patrimonial**





La **CREG** establece las normas para que puedan desarrollarse los sectores de **energía eléctrica, gas combustible y combustibles líquidos**





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

## Participación Ciudadana y transparencia







Con el fin de fortalecer su gestión, la **CREG** ha generado **espacios para transmitir** mejor sus procesos y regulaciones y **permitir una interacción directa** con sus **públicos de interés**.





- **Audiencias públicas con transmisión por televisión**

Permite que los **usuarios se involucren en el proceso normativo** y conozcan de primera mano **las propuestas regulatorias** de la **CREG**

*En el 2014 y en lo transcurrido de 2015 se llevaron a cabo **16 jornadas** de audiencias públicas*





- **Audiencias públicas de rendición de cuentas**

No es un simple acto sino **un proceso de participación ciudadana** que se realiza durante todo el año.

*En el 2014 se realizaron **5 audiencias públicas de rendición de cuentas** en diferentes escenarios*







- **Talleres de capacitación e información**

Da a conocer las propuestas regulatorias antes de que queden en firme.

*En el 2014 y en lo transcurrido de 2015 se llevaron a cabo **34 talleres***





- **Publicaciones**

La **CREG** elabora **cartillas informativas** en lenguaje coloquial y con ilustraciones que **permiten la fácil comprensión**. Las cartillas se envían a todas las gobernaciones del país.

*Durante el 2014 la **CREG** elaboró seis (6) publicaciones*

- **Página Web**

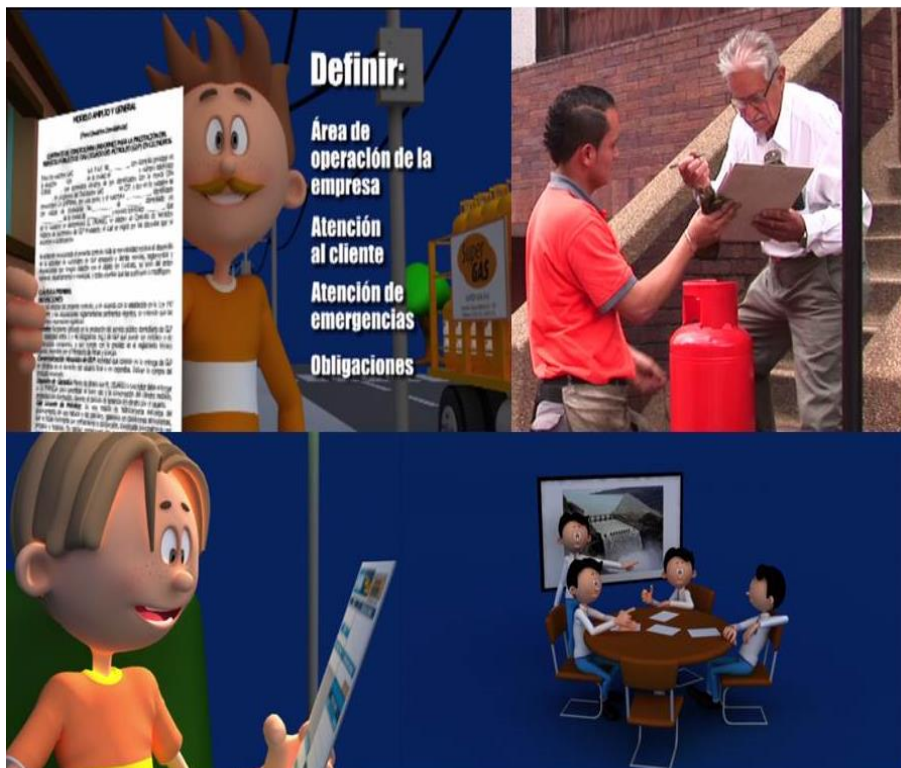
**Actualización constante de la gestión de la entidad de acuerdo con la Ley de acceso a la información .**



- **Programa de televisión**

“Cregciendo con Energía” es un programa que explica de manera didáctica los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

*Durante el 2014 la CREG se emitieron 108 mensajes a través del canal con cobertura nacional, Cable Noticias*





- **Campaña derechos y deberes**

La **CREG** desarrolla campañas para informar a los usuarios sus derechos y deberes.

*En el **2014** se emitieron por Blu Radio cápsulas donde se dio respuesta a las preguntas frecuentes de revisiones periódicas.*







- **Feria del Servicio al ciudadano**

La CREG participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por Planeación Nacional , en las cuales **dicta charlas informativas y atiende directamente las inquietudes de los usuarios.**

*En el **2014** y en lo transcurrido de **2015** la CREG participó en **6 ferias del servicio al ciudadano***





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# Energía eléctrica





Mercado mayorista



Transmisión



Distribución



Comercialización







Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# Mercado de Energía Mayorista





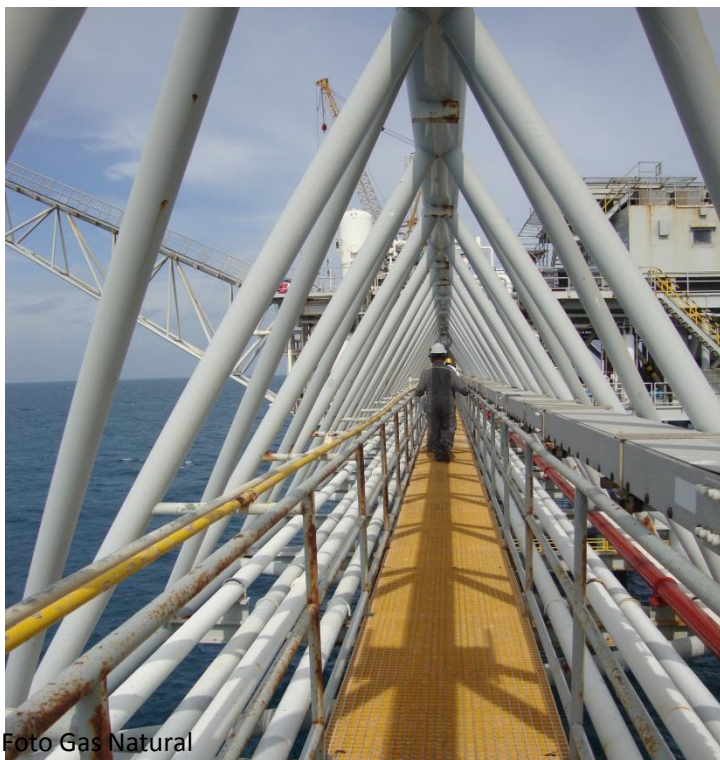


Foto Gas Natural

## Gas Natural Importado para respaldar obligaciones del cargo

- Para adelantar la contratación del constructor de la infraestructura de regasificación se ajustó cronograma y garantías



## MOR



Salió a consulta el **proyecto de resolución** para el mercado de contratos de largo plazo **MOR**





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# Transmisión





## Propósitos y lineamientos para remunerar la actividad

- Señales para mejorar la infraestructura
- Señales para mejorar la calidad del servicio
- Procedimientos para la ejecución de proyectos urgentes en el STN







## Reto:

- **Reposición** oportuna de las redes
- **Reglas** que incentiven mayor participación en la ejecución de los **proyectos de expansión**
- **Mejorar** la calidad del servicio





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# Distribución





Propósitos y lineamientos para remunerar la actividad que busca:

- **Mejorar** de la infraestructura
- **Aumentar** la calidad del servicio
- **Fortalecer** de la eficiencia en la prestación del servicio







- **Estudios sobre metodologías** de remuneración, valoración de activos, calidad y pérdidas
- **Modificación** de requisitos para **auditores de calidad**
- **Inicio de auditorias** a las empresas de información de calidad del servicio







## Reto:

- **Reposición oportuna de la infraestructura**
- **Mejoramiento de la calidad del servicio**
- **Incorporación nuevas tecnologías**
- **Tarifas competitivas**



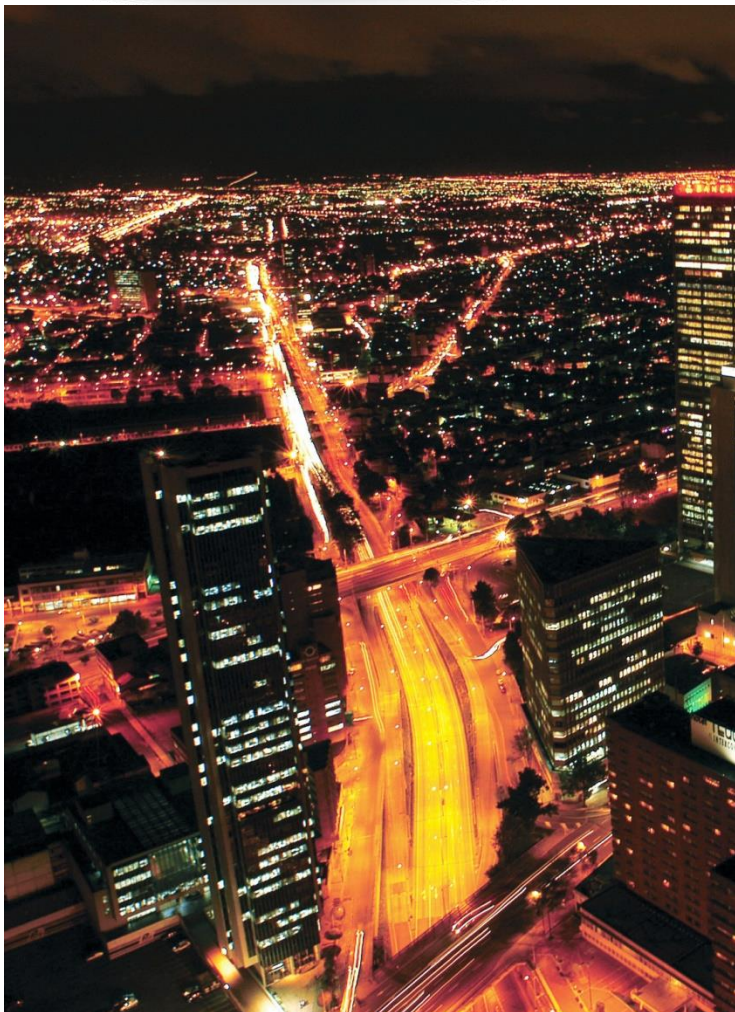


- **Metodología de remuneración** de las actividades del CND, ASIC y LAC
- **Aprobación de cargos** del CND, ASIC y LAC para el 2014





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# Alumbrado público







- Inició el **estudio** para determinar el **impacto de la regulación en el sector** de alumbrado público
- **Difusión de la regulación** en materia de alumbrado público:
  - talleres y seminarios







Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

## Zonas no interconectadas





- Publicación para comentarios de **la nueva metodología tarifaria**
- Publicación para comentarios de **la nueva metodología para las áreas de servicio exclusivo**





Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# Gas Natural







Suministro



Transporte



Distribución



Comercialización





## Nueva metodología para remunerar la distribución



### Aprobación de cargos

- **5** resoluciones de cargos
- **11** municipios
- **13600** nuevos usuarios potenciales



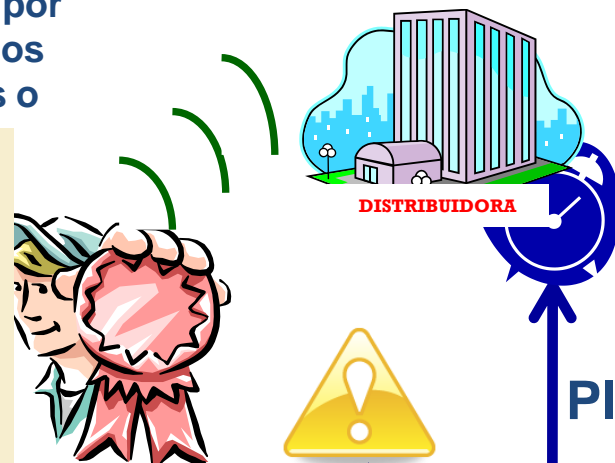
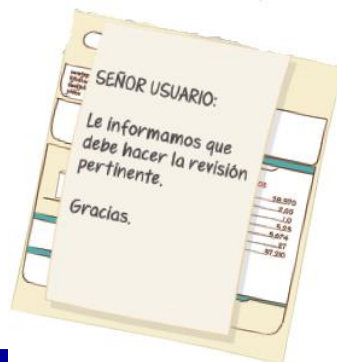


## Revisiones periódicas de gas natural



Factura- Notificación  
usuario de revisión.

Base de datos disponible por  
el Distribuidor para que los  
OIAS envíen certificados o



Plazo

5 año

5 meses antes

1 mes antes  
Aviso de suspensión



Período para que el usuario  
contacte y realice revisión con  
OIAS



Última  
revisión

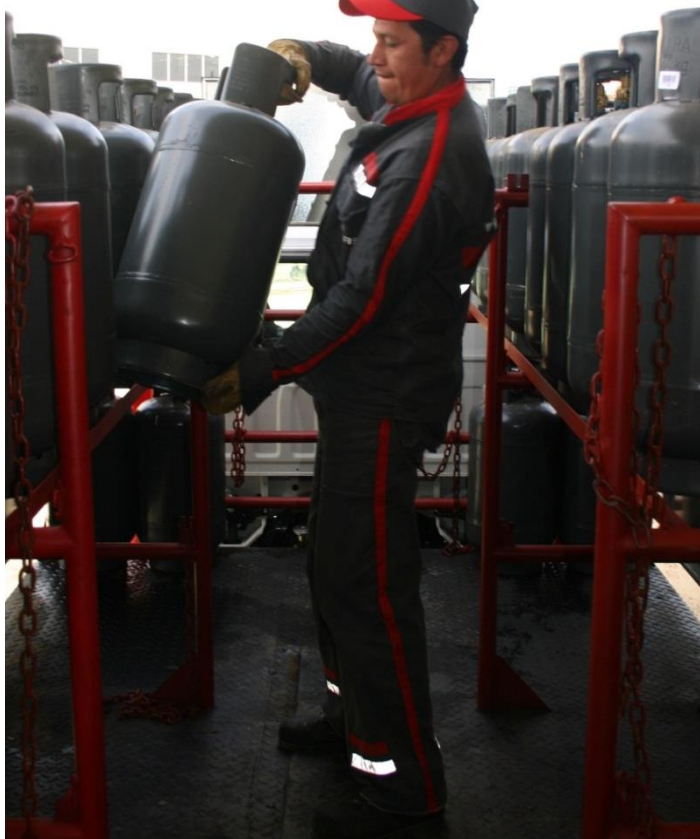
- El cumplimiento de la revisión se surte con el **Certificado de Conformidad**.
- Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación: Manifiesta confianza de que un producto, proceso o servicio **está conforme con una norma técnica**.







Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

## Gas Licuado de Petróleo

### GLP





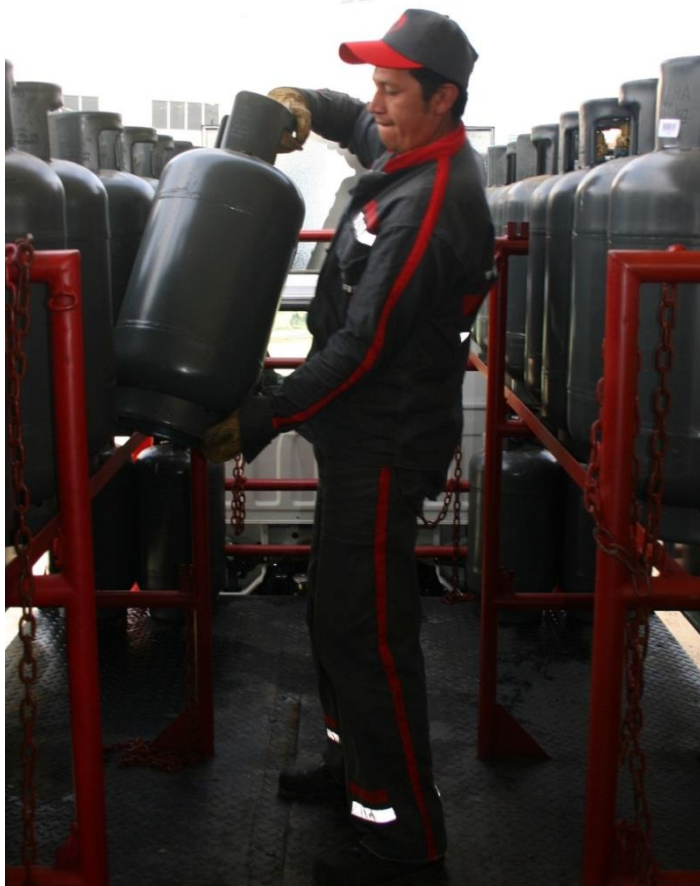
- Publicación y presentación de **estudios desarrollados** con consultores externos con el fin de soportar la propuesta de la nueva metodología de remuneración del producto.
- **Modificación de las reglas de comercialización del GLP** con el objeto de tener mayor información y mayor respaldo sobre las ventas de GLP al por mayor .
- **Ajuste medidas sobre el balance oferta demanda del producto** con el fin de considerar las condiciones del mercado nacional e internacional y dar las señales para una oferta suficiente del producto.





- Publicación y presentación de **estudios desarrollados** con consultores externos que soportarán propuestas de reglas de acceso y uso de la infraestructura.
- **Revisión de solicitud de ajuste tarifario** por parte del transportador de ductos y del transportador marítimo a San Andrés.





- En desarrollo el **código de medida** para hacer transparentes las relaciones comerciales, próxima consulta
- En desarrollo la **modificación a las reglas de prestación del servicio de distribución y comercialización minorista** con el fin de continuar formalizando la prestación del servicio de GLP







- Implementación de **medidas para afianzar esquema de marca** y recolección final de cilindros universales: **destrucción de 50.000 cilindros universales remanentes** que estaban en poder de 18 empresas
- **Medidas para destrucción** de cilindros universales remanentes en poder de los usuarios

- Inician **campañas de afianzamiento de esquema** de marca a usuarios y entidades territoriales



## Afianzar la formalidad en la prestación del servicio:

- Lograr la competencia efectiva
- Maximizar niveles de calidad y seguridad través del esquema de marca
- Mantener e incentivar la inversión
- Consolidar el mercado para nuevos usos de GLP como el vehicular



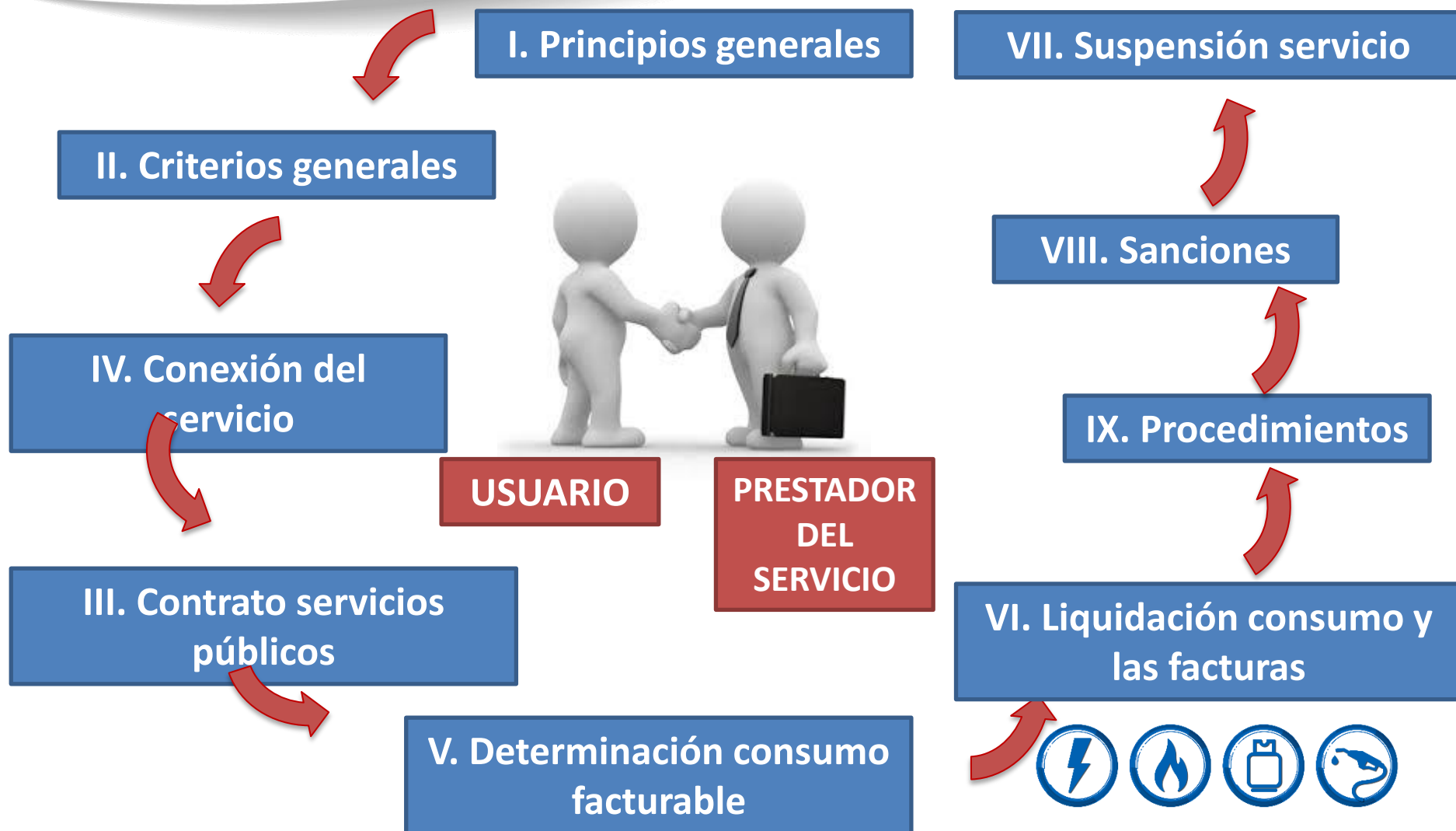
## Implementar nuevos mecanismos operativos y comerciales que:

- Faciliten el acceso al servicio a mayor población residencial, especialmente rural
- Generen demanda comercial e industrial
- Posicionen al GLP como parte fundamental de la canasta energética



# La regulación en la protección de los derechos de los usuarios







## Solicitud

- ☐ Información usuario
- ☐ Información instalación
- ☐ Modalidad servicio:
  - Residencial / No residencial
  - Estratificación

## Respuesta

- ☐ Plazo:
  - 15 días normal
  - 3 meses casos especiales
- ☐ Negación:
  - razones técnicas,
  - zona de alto riesgo,
  - usuario no cumple con POT, otros

## Conexión

- ☐ Red interna:
  - Diseño/construcción: acorde con los códigos de distribución y Reglamentos técnicos
- ☐ Propiedad: Usuario

## Cobros:

- ☐ Cargo de conexión: lo asume el usuario
  - Gas combustible: Regulado (solo lo hace el Distribuidor)
  - Electricidad: Libre
- ☐ No permitidos: formularios, recepción documentos, trámites, etc.
- ☐ Otros servicios (calibraciones, uso equipos, etc.): según CCU

## Ley, regulación y contrato son los referentes ante cualquier reclamación

### Características:

- uniforme, consensual
- La empresa está obligada a entregarlo
- Prima la Ley y la regulación
- CREG opina sobre contenido
- SSPD vigila



## Contenido mínimo:

- **Nombre de la empresa** prestadora del servicio
- Lo relacionado con la solicitud del servicio , cesión del contrato y terminación del contrato
- **Las obligaciones, deberes y derechos** del usuario y la empresa
- Información calidad y **condiciones del servicio** y normas aplicables por tal incumplimiento
- **Casos y procedimientos** en los que se da incumplimiento del contrato
- Lo relacionado con **medición y facturación**
- Cobros de bienes y servicios
- **Trámite ante PQR**



## Deber/derecho:

Medición **individual**, salvo excepciones (inquilinos, barrios subnormales, etc.)

## Medidor:

- **Propiedad:** usuario, bajo acuerdo puede ser de la empresa
- Características: según regulación y Contrato de condiciones uniformes
- Revisión, calibración: según códigos de medida y de distribución
- **Ubicación:** fácil acceso para lectura







## Facturación

- Áreas urbanas: mensual / trimestral
- Áreas rurales o de difícil acceso: trimestrales / semestrales
- Facturación con otros servicios: está permitida, pero se puede pagar por separado

## Falta de medición

- **Si es por omisión de la empresa:** no puede cobrar consumo
- **Si es por omisión del usuario:** suspensión o terminación del contrato
- La resolución establece procedimientos para cuando no hay medición individual
- **Caso de Zonas de difícil gestión:** según normas Ministerio de Minas y Energía



**Periodo facturado**

**Día de lectura**

**Tarifa aplicable:** vigente mayor numero de días del periodo de facturación.

Ej.: mayo: 20 días, y junio: 13 días. Se aplica tarifa mayo

**Si hay reclamación:** No se puede exigir el pago de la factura para atender un recurso, y se puede pagar solo parte en reclamación.

**Plazo para facturar servicios no cobrados:** 5 meses



## Valor a pagar: Tarifa x Consumo

(Se aproxima al número entero de decenas más cercano)

**Entrega factura:** Por lo menos 5 días antes de la fecha de pago



**Número de cuenta / Referencia de pago:** 568974453

**Factura No.:** 9523006

**Fecha factura:** 04Oct2008

**TEL (1) 6598752**

**GAS**

**CLIENTE:** CASPERO MONTAÑEZ NICOLAS  
KATIA 105A 75-08 883  
Municipio: BOGOTÁ Sector: SANTABOGA  
Dirección de Correspondencia: KATIA 105A 75-08 883

**Total a pagar:** 20,470

**Pagar antes de:** 17Oct2008

**Fecha de pago:** 22Oct2008

**Consumos anteriores:**

Consumo	Valor
Consumo anterior	10,000
Consumo actual	10,470

**Factura detallada:**

Concepto	Valor
Consumo	10,470
Recargo	10,000
Subsidio	10,000
Contribución	10,000
Calidad del servicio	10,000
Otros cobros autorizados	10,000
<b>Total</b>	<b>20,470</b>

**Fecha de pago:** 22Oct2008

**Factura No.:** 9523006

**Fecha factura:** 04Oct2008

**Total a pagar:** 20,470

## Contenido factura:

- Datos empresa / usuario
- Estrato
- Periodo facturación
- Lectura medidor (anterior, actual, consumos 6m anteriores)
- Consumo y Valor
- Fechas y modalidades de pago
- Cargos aprobados
- Subsidio/contribución
- Calidad del servicio
- Otros cobros autorizados.

- Incumplimiento del CCU por alguna de las partes



## Suspensión del servicio

- **Por parte de la empresa:** falta de pago, fraude, alteración medidores, reventa
- **Por solicitud del usuario:** informar por lo menos 48 horas antes de que se quiera suspender
- **De común acuerdo:** condiciones en CCU







## Corte del Servicio y terminación contrato

- Incumplimientos reiterados del usuario de las causales de suspensión
- mora de 3 facturas

## Restablecimiento del servicio

- Cuando se “normalice” la situación de suspensión.
- Costo reconexión: según CCU
- Plazos reconexión: máximo 1 días (Por aplicación Decreto 19 - 2012)



**Empresas deben tener oficina  
de atención al usuario**

Los recursos y reclamos, conforme  
la ley y el CCU:  
**actos de negativa del contrato,  
suspensión, terminación, corte y  
facturación.**

**plazo para responder el recurso es  
de 15 días; si no se responde en  
plazo, se entiende el reclamo a  
favor del usuario (silencio  
administrativo positivo)**

**Notificaciones: personales o  
correos electrónicos**

**Recurso de apelación se presenta  
al mismo tiempo que el de  
reposición en sede de la empresa,  
y lo resuelve la SSPD en caso de  
que sea negado por parte de la  
empresa.**

**Recurso de reposición se  
tramita ante la empresa**



# Resultados de la gestión





- **Modernización de la entidad**, ajuste a la estructura y la planta de personal, **ingresaron 19 nuevos funcionarios en el 2014** cumpliendo con la fase de implementación de reestructuración de la Entidad .
- La CREG **alcanzó** una ejecución del **100% en los planes de bienestar y capacitación**.
- En el **2014** la CREG adquirió una **nueva plataforma** para la **administración y liquidación de la nómina**, on line con el SIGEP del DAFP.







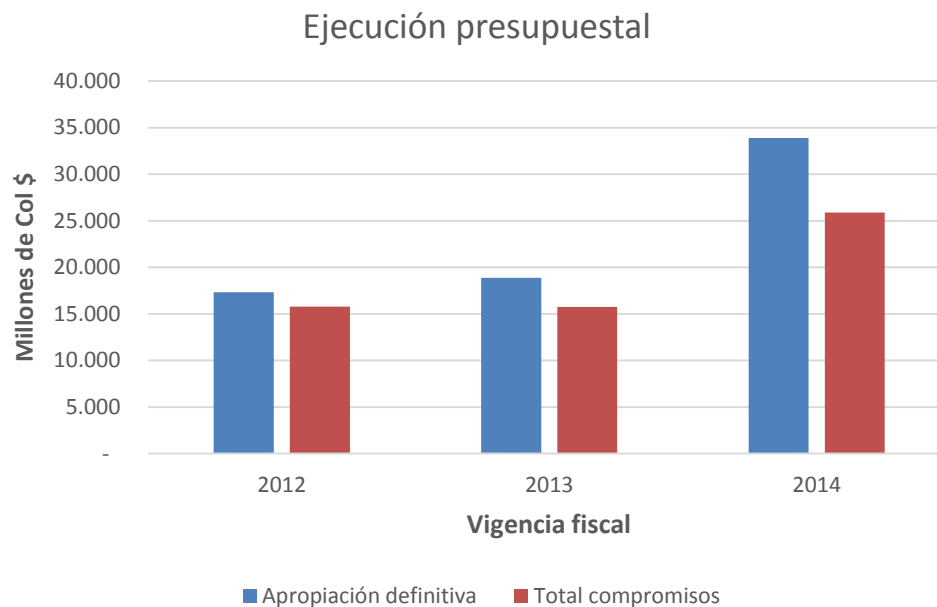
La **contratación** de la **CREG** se realizó mediante procedimientos de **selección objetiva**

En 2014 se suscribieron **184** contratos por **\$8,590 millones**.

- Funcionamiento **\$3,842 millones**
- Proyectos de inversión **\$4,748 millones**



La ejecución **presupuestal** para la  
vigencia 2014 **ascendió al 76 %**



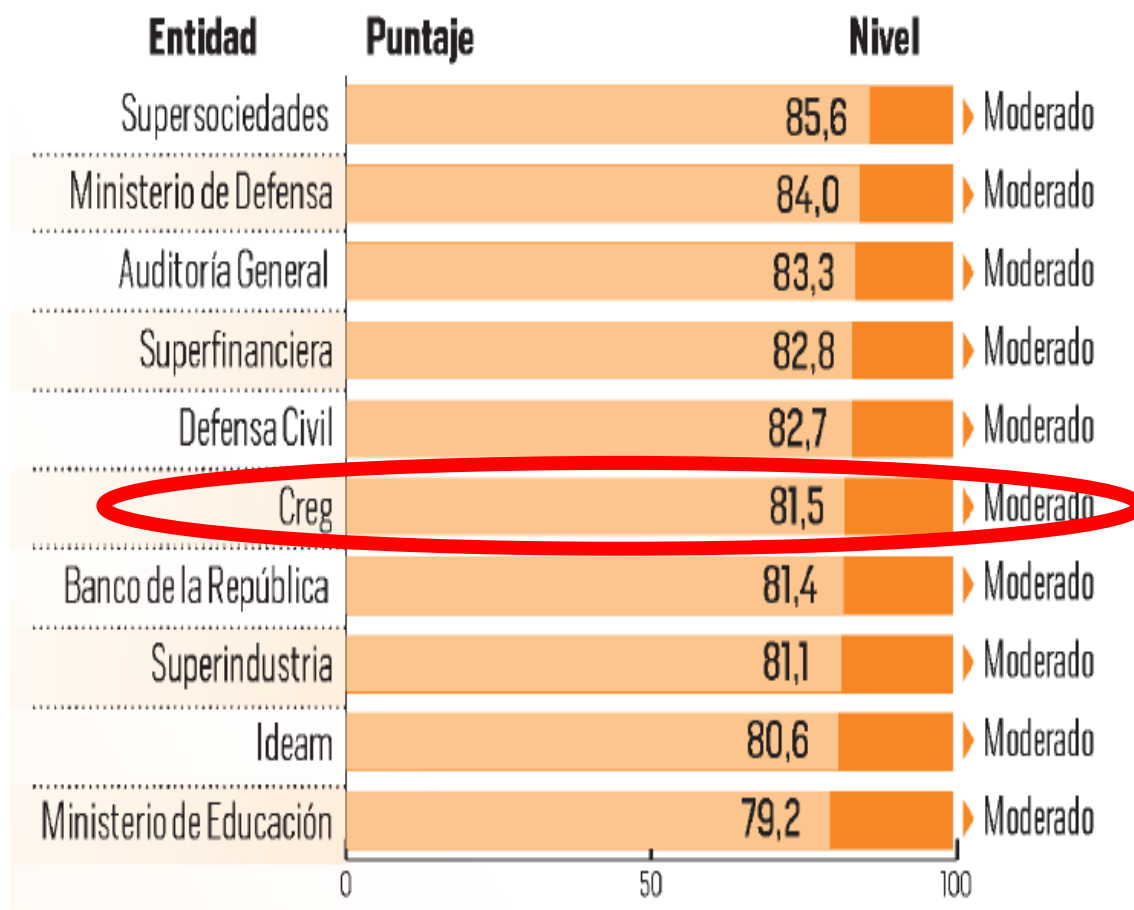
**96,2** Informe ejecutivo anual de control interno

**81,5** Transparencia por Colombia

**93** Contraloría General



La **CREG** estuvo entre las seis entidades a nivel nacional con menos riesgo de corrupción según transparencia por Colombia





# GRACIAS