

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**

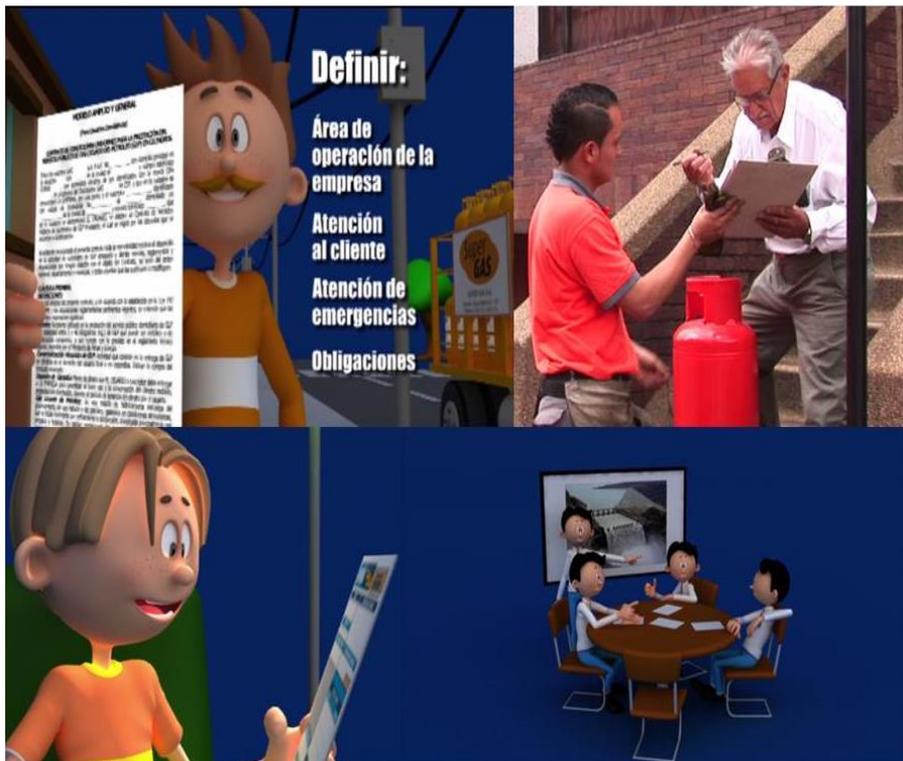
Actualización constante de la gestión de la entidad de acuerdo con la Ley de acceso a la información .



- **Programa de televisión**

“Creciendo 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



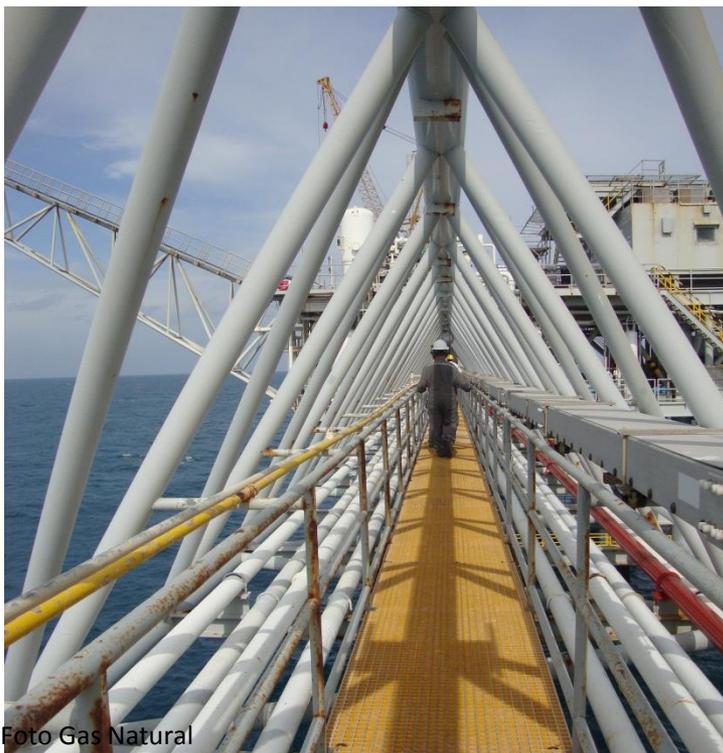


Foto Gas Natural

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**



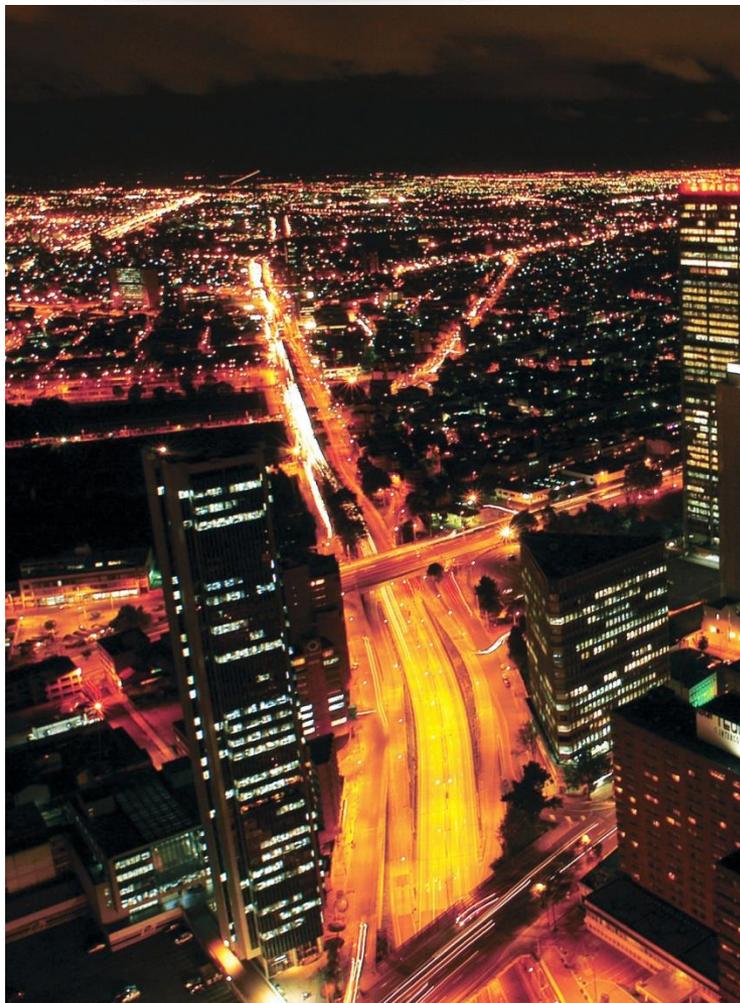


- **Metodología de remuneración de las actividades del CND, ASIC y LAC**
- **Aprobación de cargos del CND, ASIC y LAC para el 2014**





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





Aprobación de cargos

Nueva metodología para remunerar la distribución

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





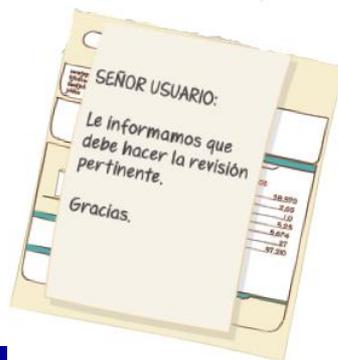
Revisiones periódicas de gas natural



Factura- Notificación
usuario de revisión.

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

Última
revisión



Plazo

5 año

5 meses antes

1 mes antes
Aviso de suspensión



Período para que el usuario
contacte y realice revisión con
OIAS



- 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





- **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 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 .





- 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





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

- 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



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



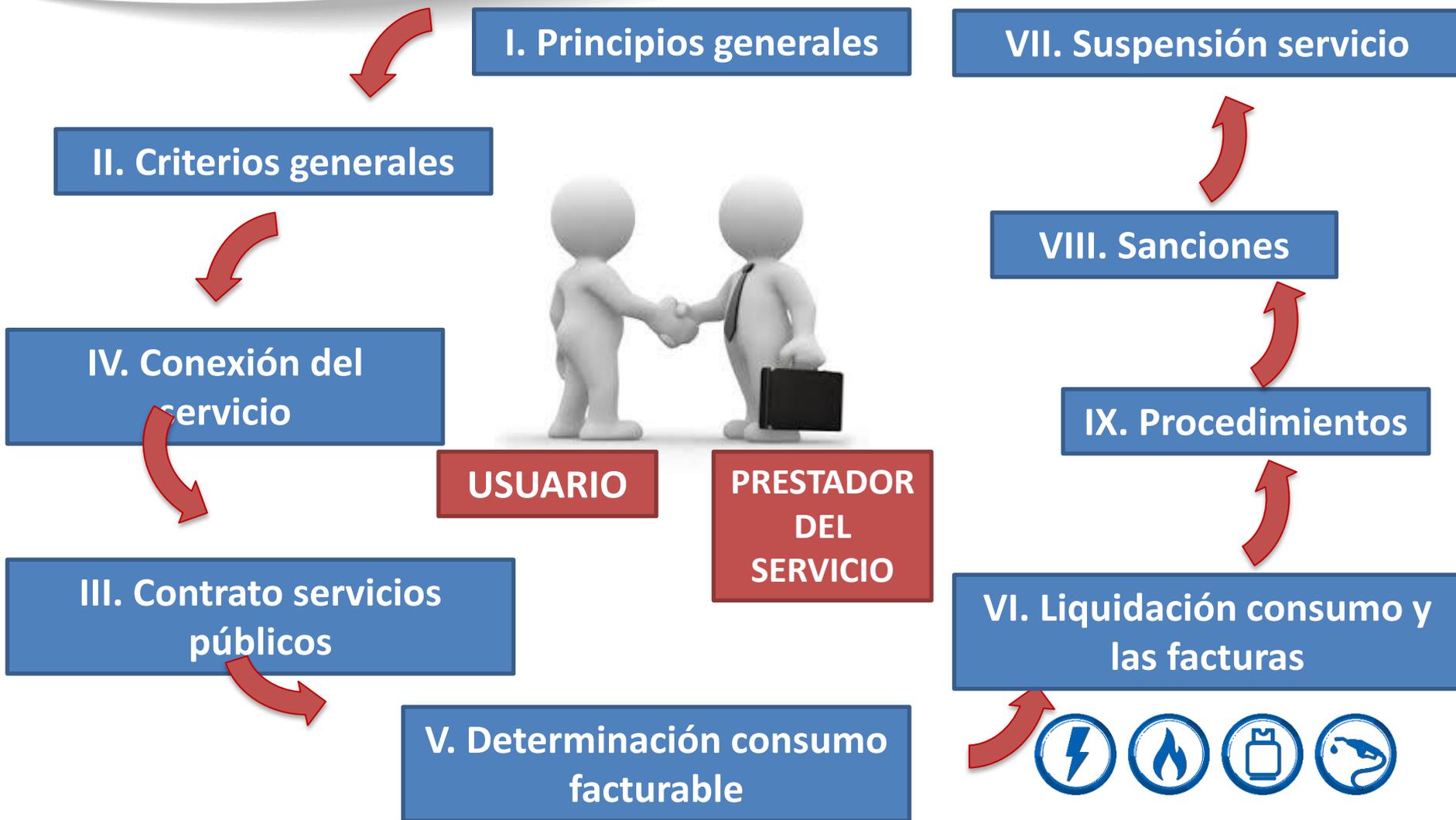
Implementar nuevos mecanismos operativos y comerciales que:

- 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



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



Número de cuenta / Referencia de pago
 Paga por medio electrónico o submite igual al sitio web
568974453

Factura No. **PC84621193** (1) **6598752**
 Fecha factura **04Oct2008**

CASPERO MONTAÑEZ NOOLAS
 KR 78 126A 25-08 893
 Municipio: Sector:
 Dirección: BARRANCOA
 KR 78 126A 78-84 438

GAS

Total a pagar 20,470
Pagar antes de 17Oct2008
 No pagar antes de 22Oct2008

El consumo de gas en los últimos seis meses fue de:

08	09	10	11	12	01
10	15	18	20	22	25

No consume energía eléctrica al recibir el servicio.
 P.A. E.P. no garantiza

Categoría	Unidad	Valor	Tasa	Tasa	Tasa

No medidor DW 89-60-0-277947 Período facturado
 Lectura anterior Fecha de factura
 Lectura actual Fecha de factura
 Consumo medido en m³ Suministrador

M. pago a través de medios electrónicos
 Entidad financiera
 Número de aprobación
 Fecha

Cuenta / Referencia de pago	Factura No.	Fecha factura	Total a pagar
5622006	PC84621193	04Oct2008	20,470

Sello del Banco

Si consume energía eléctrica en su garantía a nombre de Gas Natural S.A.

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

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.





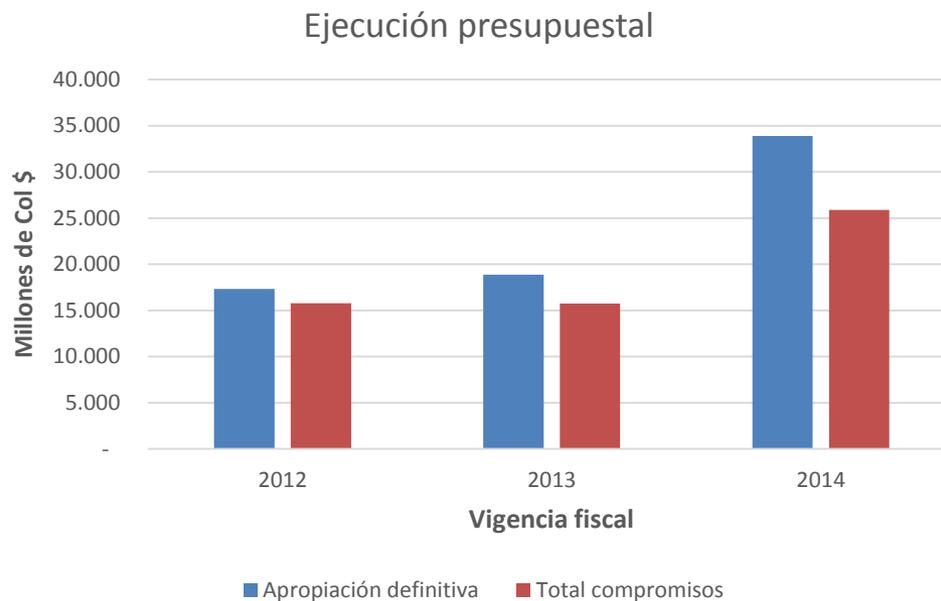
La **contratación** de la **CREG** se realizó mediante procedimientos de **selección objetiva**

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

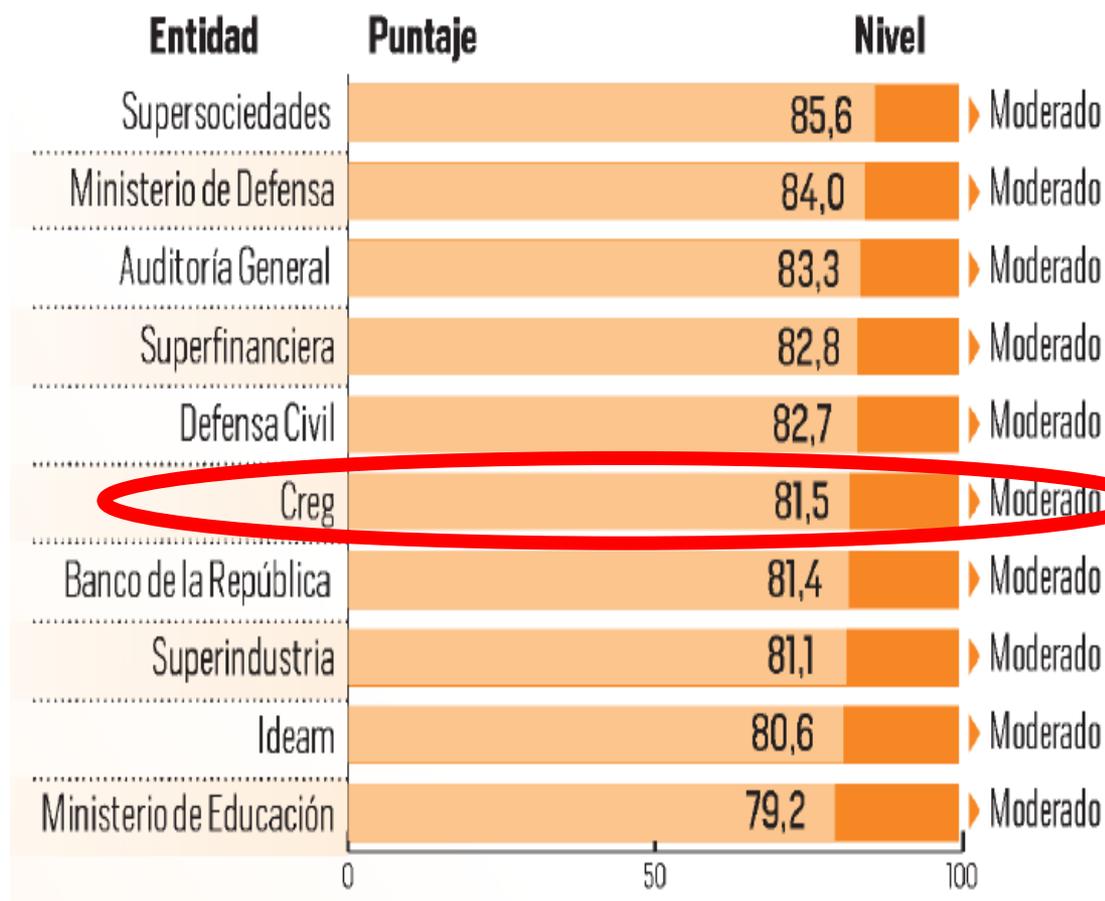
Transparencia por Colombia

93

Contraloría General



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



GRACIAS