



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

IX ENCUENTRO NACIONAL DE VOCALES DE CONTROL

**Regulación de Energía y Gas: Protección y
Participación de los Usuarios.**

San Andrés Isla, 22 de Octubre de 2009

1. Mecanismos de Protección del Usuario.

2. Participación de los Usuarios en Procesos Regulatorios.

a. Participación de los usuarios en Definición de Metodologías Tarifarias

b. Participación de los usuarios en Procesos Regulatorios.

3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG

1. Mecanismos de Protección del Usuario.

2. Participación de los Usuarios en Procesos Regulatorios.

a. Participación de los usuarios en Definición de Metodologías Tarifarias

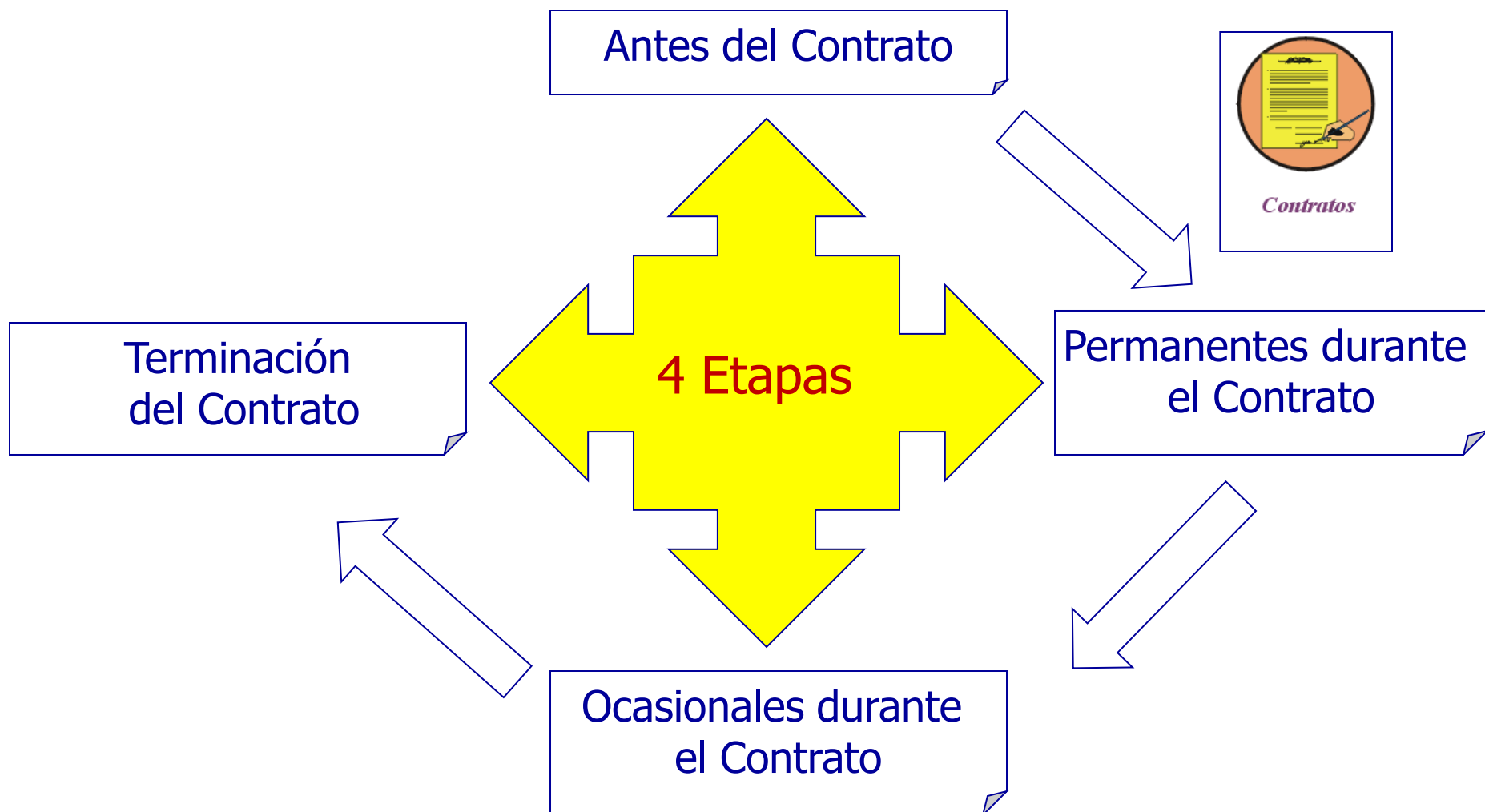
b. Participación de los usuarios en Procesos Regulatorios.

3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG

Protección al Usuario. Res. CREG 108 de 1997



PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO



PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Antes del Contrato



Solicitud del
servicio

Elección de bienes
y servicios

Red
Interna

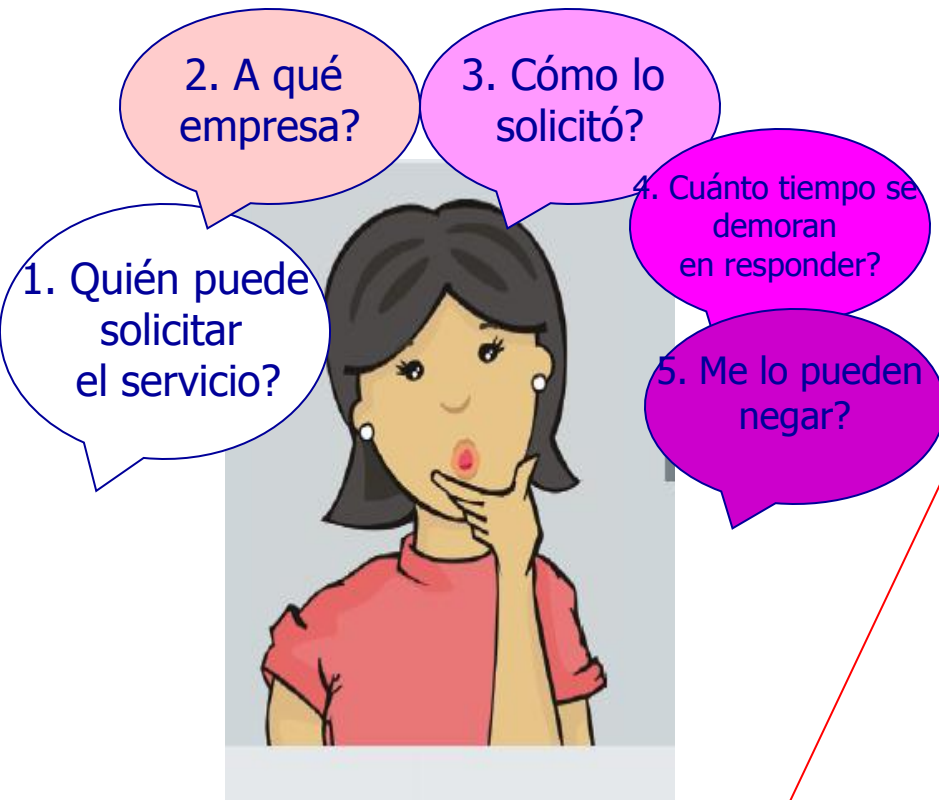
Contrato de Servicios
Públicos

Permanentes durante
el Contrato

Ocasionales durante
el Contrato

Terminación del
Contrato

Solicitud del Servicio. Art.16.



Red Interna. Art.19

1. Quién la
construye?

2. Quién la
revisa?

3. Cada cuánto
la revisan?

4. Quién paga las
revisiones?

Porqué las
revisan?



2. La empresa que va
a prestar el servicio a los
Usuarios, a través de
sus contratistas.

3. De acuerdo
a Código Distribución,
RETIE.

4. El Usuario

5. Por seguridad
de todos
los usuarios

1. Personal idóneo,
autorizado y
registrado.



PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Antes del Contrato



Solicitud del
servicio

Elección de bienes
y servicios

Red
Interna

Contrato de Servicios
Públicos



Conexión del
servicio

Permanentes durante
el Contrato

Ocasionales durante
el Contrato

Terminación del
Contrato

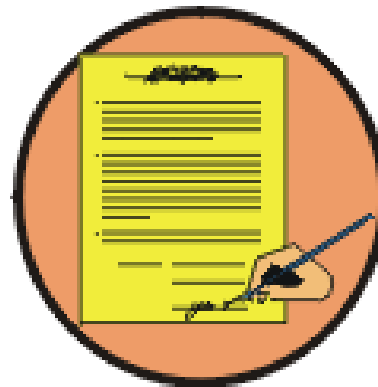
Contrato de Servicios Públicos. Art.4.

10. Trámite de PQR

9. Procedimiento para medir el Consumo, forma, tiempo, sitio Y modo de entrega de factura

8. Causas y condiciones de Cesión de contrato

7. Derechos de una parte en caso de incumplimiento de la otra



Contratos

1. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa presta un servicio a cambio de dinero

2. Partes, servicio contratado, área geográfica de prestación del servicio.

3. Condiciones para el inicio de la prestación del servicio.

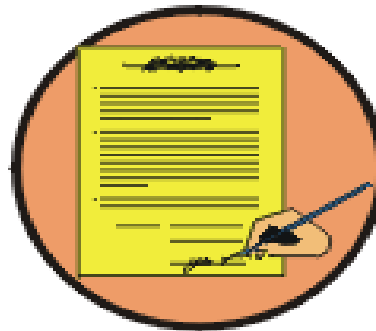
4. Obligaciones y derechos de Cada una de las partes.

6. Causales y condiciones para La suspensión y terminación

5. Niveles de calidad

Contrato de Servicios Públicos. Art.4.

Tiempo
Indefinido
Permanencia
Mínima de un
año



Contratos

Tiempo
Definido
Común
acuerdo entre
las partes.

PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Antes del Contrato



Solicitud del
servicio

Elección de bienes
y servicios

Red
Interna

Contrato de Servicios
Públicos



Conexión del
servicio

Permanentes durante
el Contrato



Calidad del
Servicio

Medición

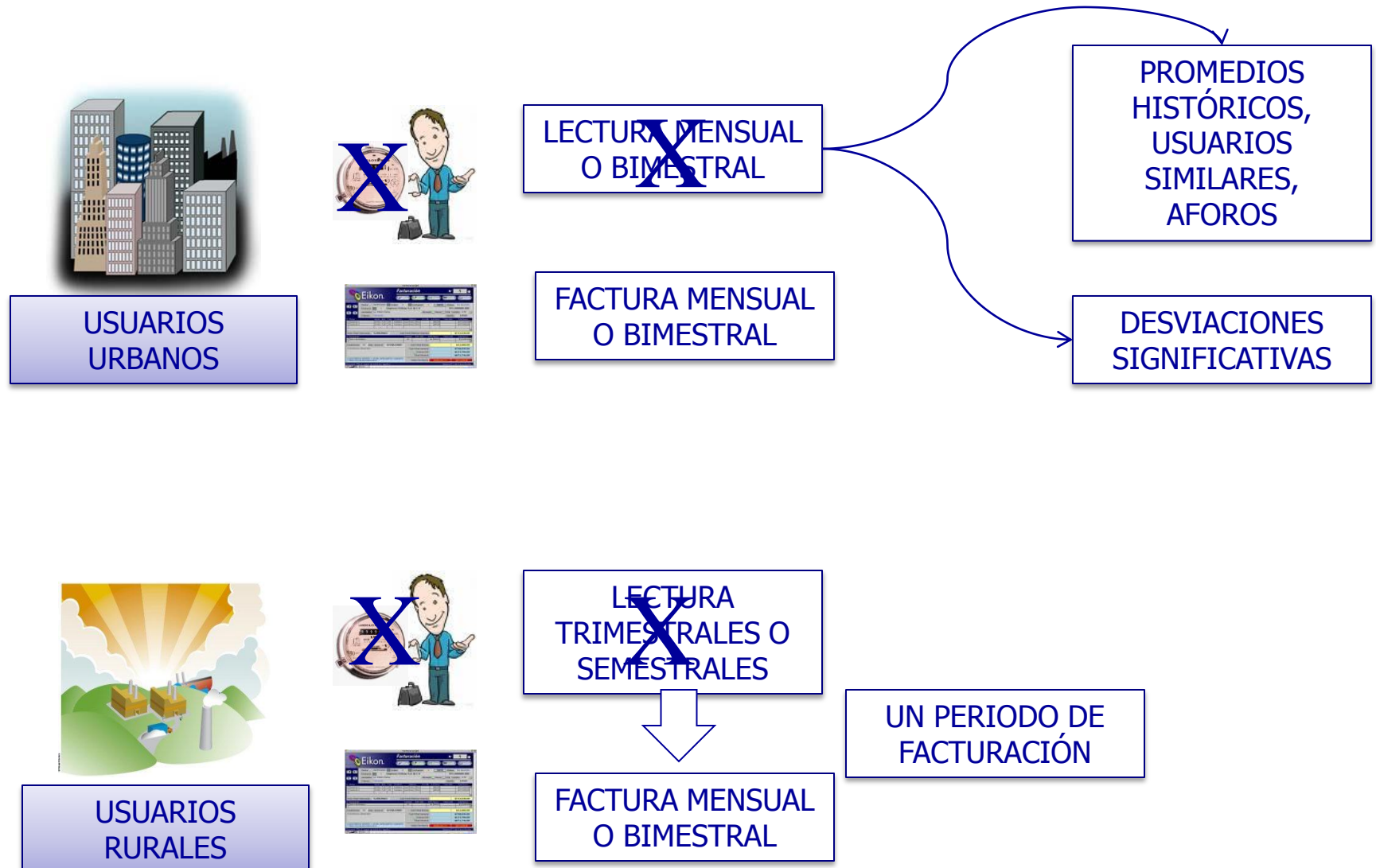
Liquidación y
Facturación

Ocasionales durante
el Contrato

Terminación del
Contrato



Facturación



Requisitos Factura



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

NOMBRE DE LA
EMPRESA

NOMBRE DEL
SUSCRIPTOR

ESTRATO Y USO

PERIODO,
CONSUMO Y VALOR

CONSUMOS
HISTÓRICOS

LECTURA
ANTERIOR

LECTURA ACTUAL

FECHAS DE PAGO
OPORTUNO

CODENSA
mucho más que energía
www.codensa.com.co

CODENSA S.A. ESP NIT. 900.021.265-0. Cve. 13A No. 91-96

CLIENTE
SODICON S.A.
KR 1 A NO 31 - 47 IN APTO AP 130
INT 10 APTO 130
SOACHA
SOACHA

REPARTO ESPECIAL

INFORMACIÓN TÉCNICA
RUTA DE LECTURA: 1000 1 15 103 0312 M3JMS0001718
RUTA DE REPARTO: 1000 1 15 103 0308 M3JMS0001718
USUARIO: Residencial PRÓXIMA LECTURA: 16 AGO/2009
MEDICIÓN: 40489213 ESTRATO: 3
MEDIDOR No.: 1 NIVEL DE TENSION: 1
CIRCUITO: SM13-12393TR1 CARGA (kW): 3 CÓDIGO DE FACTURACIÓN:

No dejes pasar esta oportunidad para ponerte al día con tu Crédito Fácil CODENSA.
Llámanos y pregunta por los Planes de Facilidades de Pago.

Ver más información al respaldo.

Calidad del Servicio
HORAS INTERRUPTIDAS (HRS) NÚMERO DE INTERRUPTIONES (Nº)
BASE PERMITIDA: 2400 HRS ALERTE: 2400 HRS BASE PERMITIDA: 1000 NÚMERO DE INTERRUPTIONES: 1000
TRIMESTRE: AGRIL - JUNIO ALERTE: 1000

INFORMACIÓN DE INTERÉS
Estimado Cliente:
La Tarifa para el Consumo de Substancia (0 - 130 Kwh/mes) es de \$202.6184 Kwh
ESTE ES UN SERVICIO NORMAL

CU Opción Tarifaria: 15 308.9840
G-114.21 T21.39 D-108.53 CV-30.09 PR22.83 R-3.00 CU300.26 CF-0.00

NÚMERO DE CUENTA

NÚMERO DE CUENTA
Cita este número para PAGOS Y CONSULTAS
1836191-9

Factura de Servicios Públicos No. 175340640-8

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO

PERIODO FACTURADO: 16 JUN/2009 A 16 JUL/2009 TIPO DE LECTURA: Real
CONSUMO PROMEDIO ÚLTIMOS 6 MESES: 68 ANOMALÍA: Lectura Normal

INFORMACIÓN DEL CONSUMO
TARIFAS DE: JUN/2009 FECHA DE EXPEDICIÓN: 22 JUN/2009 VALOR kWh Prev: 308.9840
LECTURA ACTUAL: 6542 LECTURA ANTERIOR: 64 DISTANCIA: 1 EMPLEO CONSUMIDA: 84 ENERGÍA FACTURADA: 84
TOTAL CONSUMO (kWh): 84

DETALLE DE CUENTA

CONCEPTO	SUBTOTAL	
CONSUMO DE ENERGÍA	\$26,940	
SUBSIDIO (B-BA Kwh) (-15.50%)	\$-3,993	
SUBTOTAL VALOR CONSUMO.....	\$22,060	
TASA ALIMBRADO PÚBLICO SOACHA	\$4,875	
AJUSTE DECENA RES. CREG 108-67(D&E)	\$5	
LA ENERGÍA QUE DISFRUSTASTE ESTE MES TE COSTO	\$735 DIARIOS	
SUBTOTAL VALOR OTROS.....	\$4,880	
SUBTOTAL VALOR DESCUENTOS.....	\$0	
SUBTOTAL CONCEPTOS DE ENERGÍA	\$26,940	
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y BENEFICIOS		
SUBTOTAL PORTAFOLIO	\$0	
PAGO OPORTUNO	AVISO DE SUSPENSIÓN	TOTAL A PAGAR
30 JUL/2009	05 AGO/2009	\$26,940

PAGO OPORTUNO **AVISO DE SUSPENSIÓN** **TOTAL A PAGAR**
30 JUL/2009 05 AGO/2009 \$26,940

* Si no has pagado el pago de la factura de AVISO DE SUSPENSIÓN, se suspenderá la prestación del servicio.
Después de la fecha de PAGO OPORTUNO en cualquier momento de mora tendrás que pagar el pago.
ADVERTENCIA: Si no pagas el pago de la factura de AVISO DE SUSPENSIÓN, se suspenderá la prestación del servicio.

PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Antes del Contrato

Solicitud del
servicio

Elección de bienes
y servicios

Red
Interna

Contrato de Servicios
Públicos

Conexión del
servicio

Permanentes durante
el Contrato

Calidad del
Servicio

Medición

Liquidación y
Facturación

Ocasionales durante
el Contrato

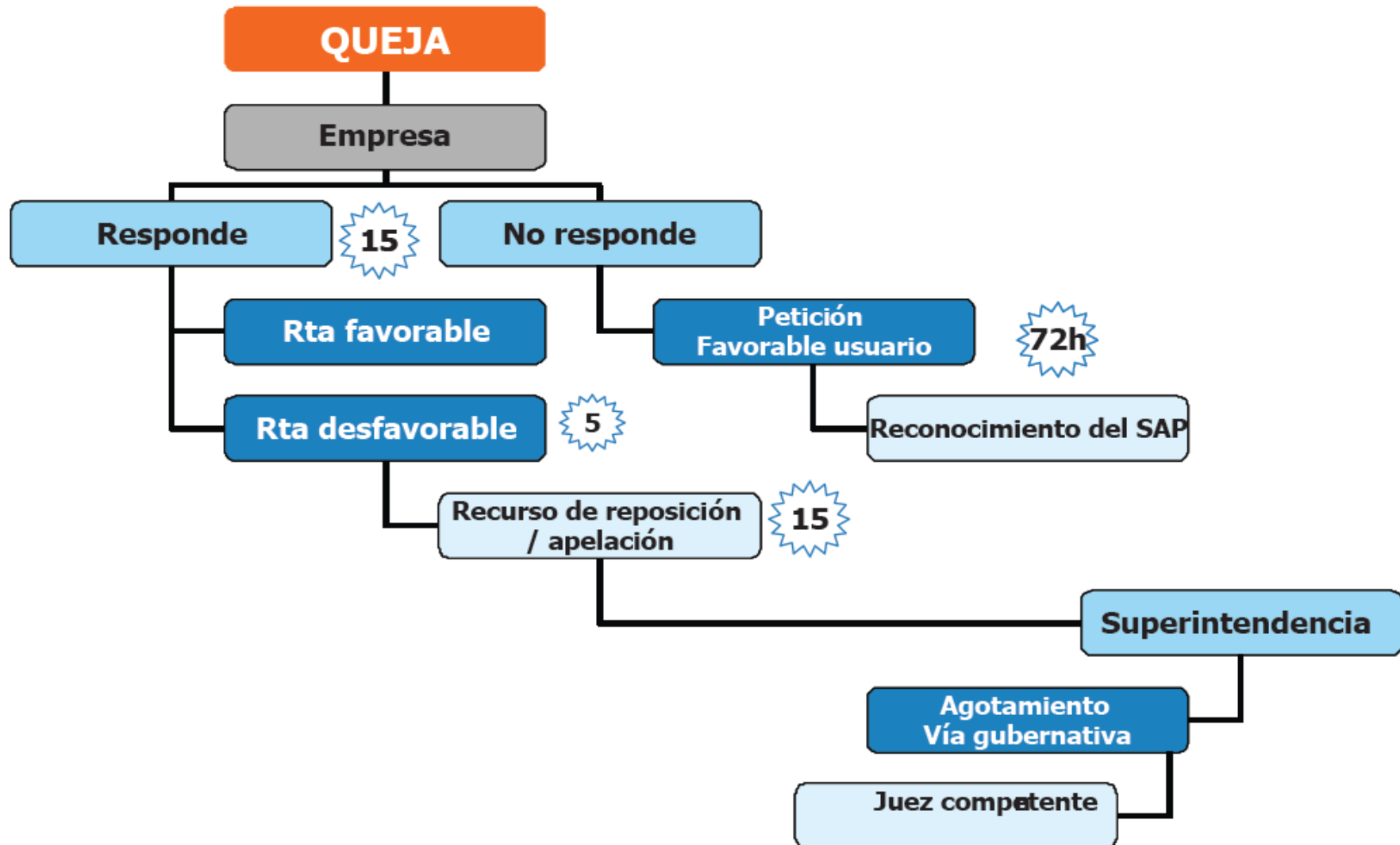
PQR

Suspensión/
Reconexión
del servicio

Incumplimiento
del Contrato

Terminación del
Contrato/Corte

PQR



Suspensión. Art.49

1. Porqué se suspende?

2. Si la solicito, cuando es efectiva?

3. Cómo se factura durante la suspensión?

4. Cómo se restablece el servicio?

Hay cobros por restablecimiento?



2. 48 horas después de la solicitud se debe hacer efectiva la suspensión.

3. La empresa no podrá facturar cargos, excepto deudas Anteriores.

4. Eliminando La causa de suspensión En 3 días máx.

1. Solicitud, común acuerdo ó Incumplimiento. (pago, fraude)



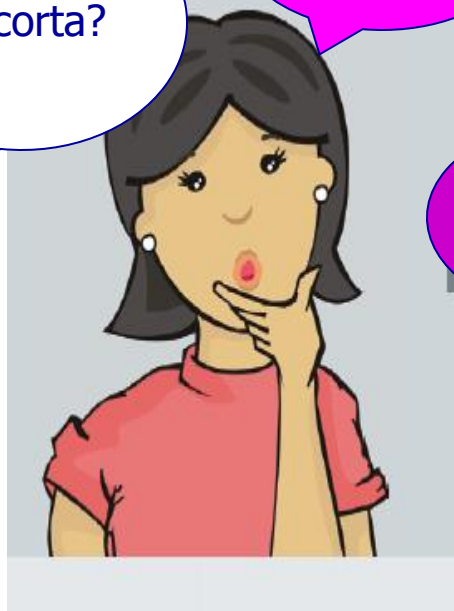
5. Si, la empresa cobrará un cargo por reconexión

Corte. Art.56

1. Porqué
se corta?

2. Cómo se
restablece el
servicio?

3. Hay cobros
por reinstalación?



2. Eliminando
La causa de corte

1. Solicitud
(demolición), ó
Incumplimiento
varios meses.
(pago, fraude)

3. Si, la empresa
cobrará
un cargo
por reinstalación



1. Mecanismos de Protección del Usuario.

2. Participación de los Usuarios en Procesos Regulatorios.

a. Participación de los usuarios en Definición de Metodologías Tarifarias

b. Participación de los usuarios en Procesos Regulatorios.

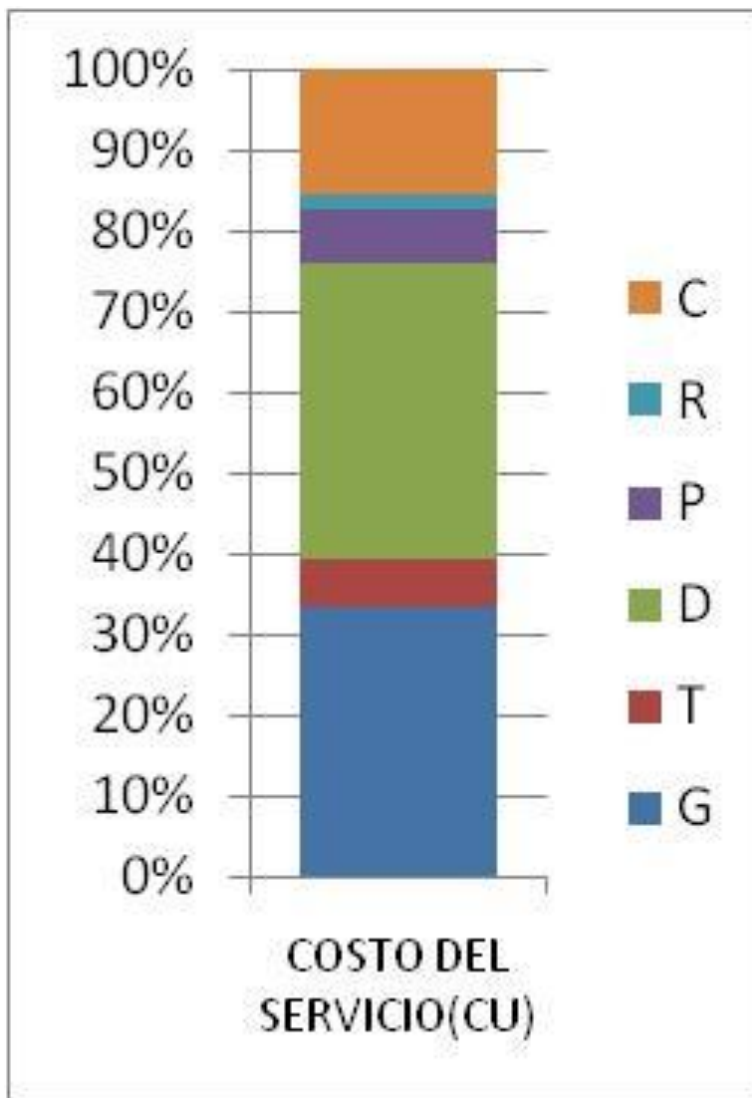
3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG

Participación del
usuario en la
definición de las
fórmulas tarifarias.

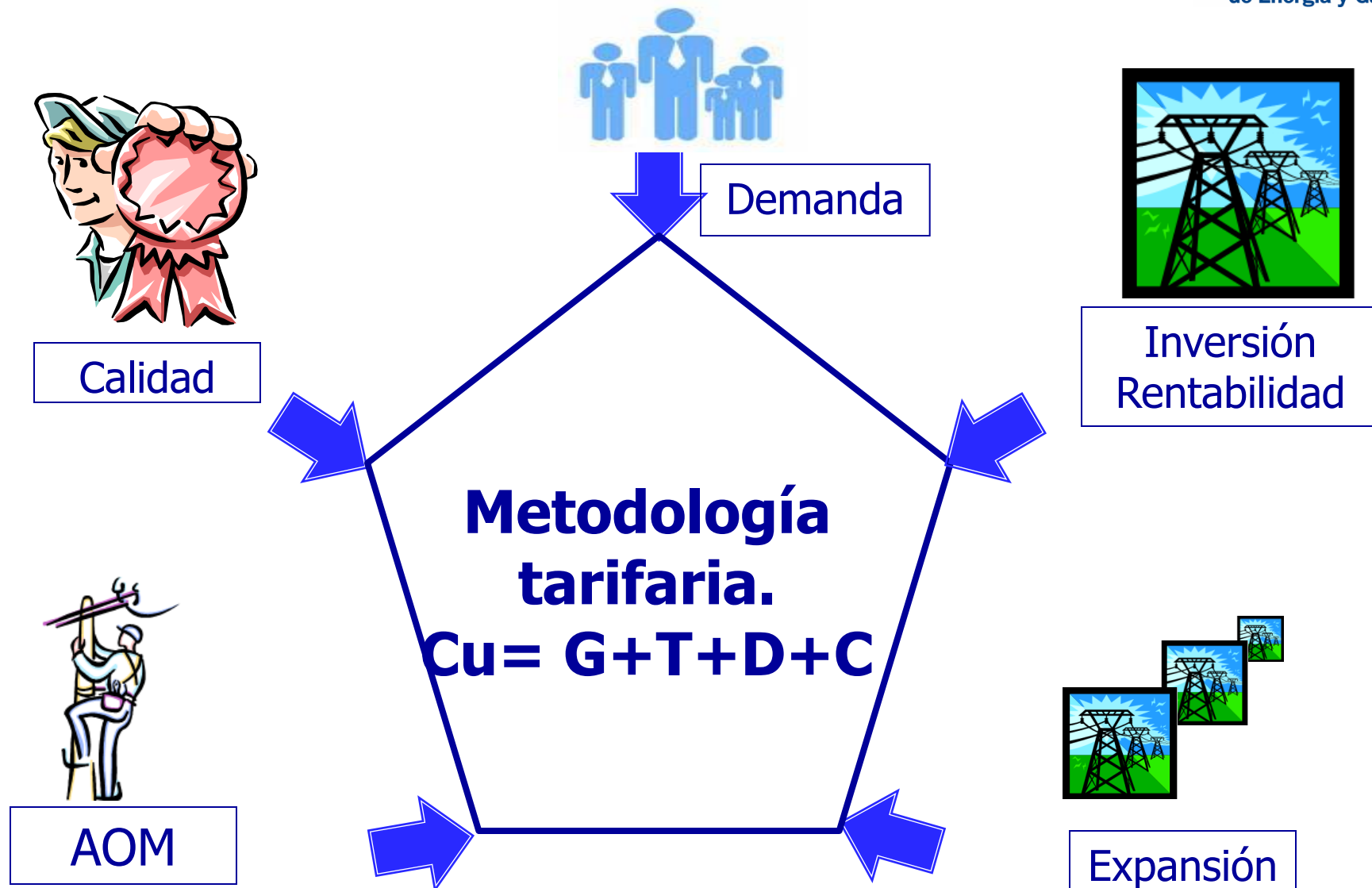




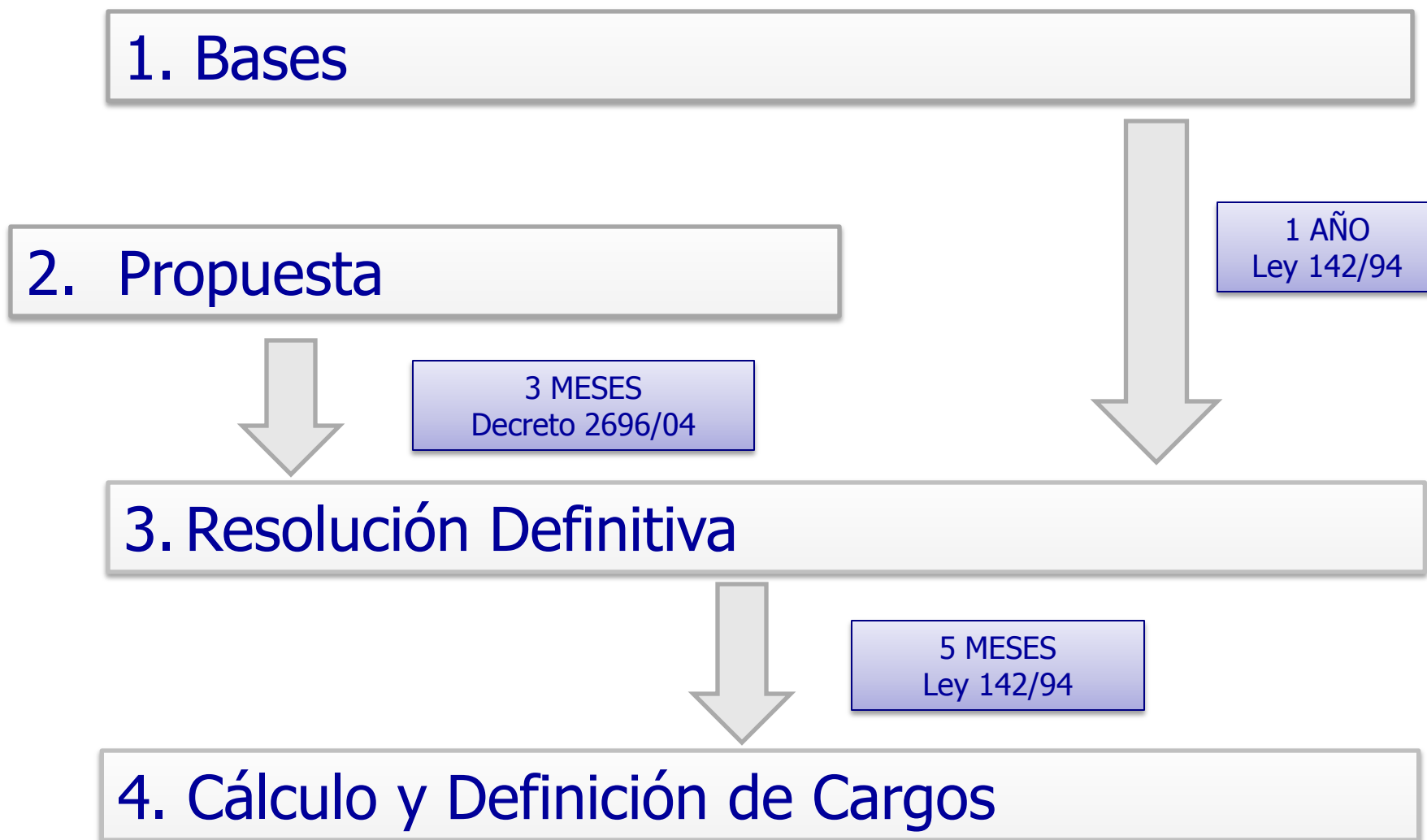
Costo del Servicio



Elementos Metodología Tarifaria Redes



Proceso de Definición de Metodología Tarifaria



1. Bases



1. Identificación
de Necesidades
Regulatorias



2. Estudios y
Análisis (Internos
y Externos)



3. Aprobación
Bases (CREG)



4. Taller
Explicación Bases



Mínimo 1 año previo
a la expedición de la
resolución definitiva

2. Propuesta



5. Recepción y Análisis
Comentarios Bases

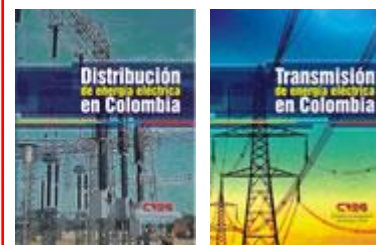


6. Aprobación
Propuesta (CREG)



3 meses

Comienzo los tres meses
de consulta previos a la
expedición de la
resolución definitiva



7. Publicación de
Cartillas y envío
a Gobernadores



2 meses

Comienzo dos meses
previos a la expedición
de la resolución
definitiva



8. Realización de
Audiencias
Públicas/Talleres

3. Resolución Definitiva



9. Recepción y
Análisis
Comentarios
Propuesta



10. Análisis y
elaboración de
Documentos y
Resoluciones



11. Aprobación
Metodología
(CREG)

4. Cálculo y Definición de cargos



12. Recepción
Solicitudes
Tarifarias



13. Análisis Solicitud:
• Verificación Información
• Pruebas



14. Realización de
Cálculos



15. Aprobación
(CREG)



5 meses

Comienzan los cinco
meses de plazo para
definición de cargos a
partir de publicación

1. Mecanismos de Protección del Usuario.

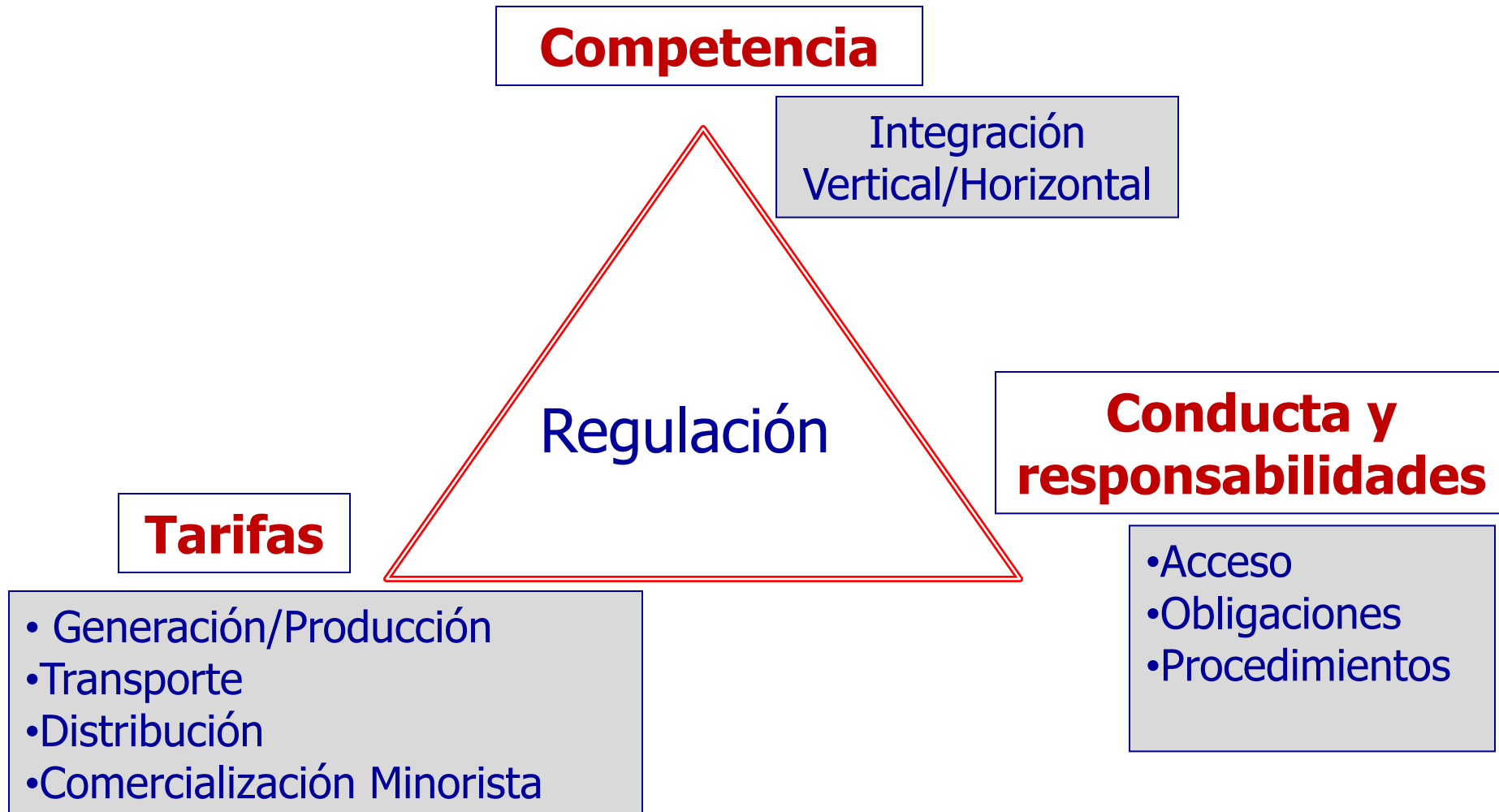
2. Participación de los Usuarios en Procesos Regulatorios.

a. Participación de los usuarios en Definición de Metodologías Tarifarias

b. Participación de los usuarios en Procesos Regulatorios.

3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG

Regulación GLP



1. Propuesta



1. Identificación
de Necesidades
Regulatorias



2. Estudios y
Análisis (Internos
y Externos)



3. Aprobación
Propuesta (CREG)



4. Realización de
Talleres

2. Resolución Definitiva



5. Recepción y
Análisis
Comentarios
Propuesta



6. Análisis y
elaboración de
Documentos y
Resoluciones



7. Aprobación
Metodología
(CREG)

1. Mecanismos de Protección del Usuario.

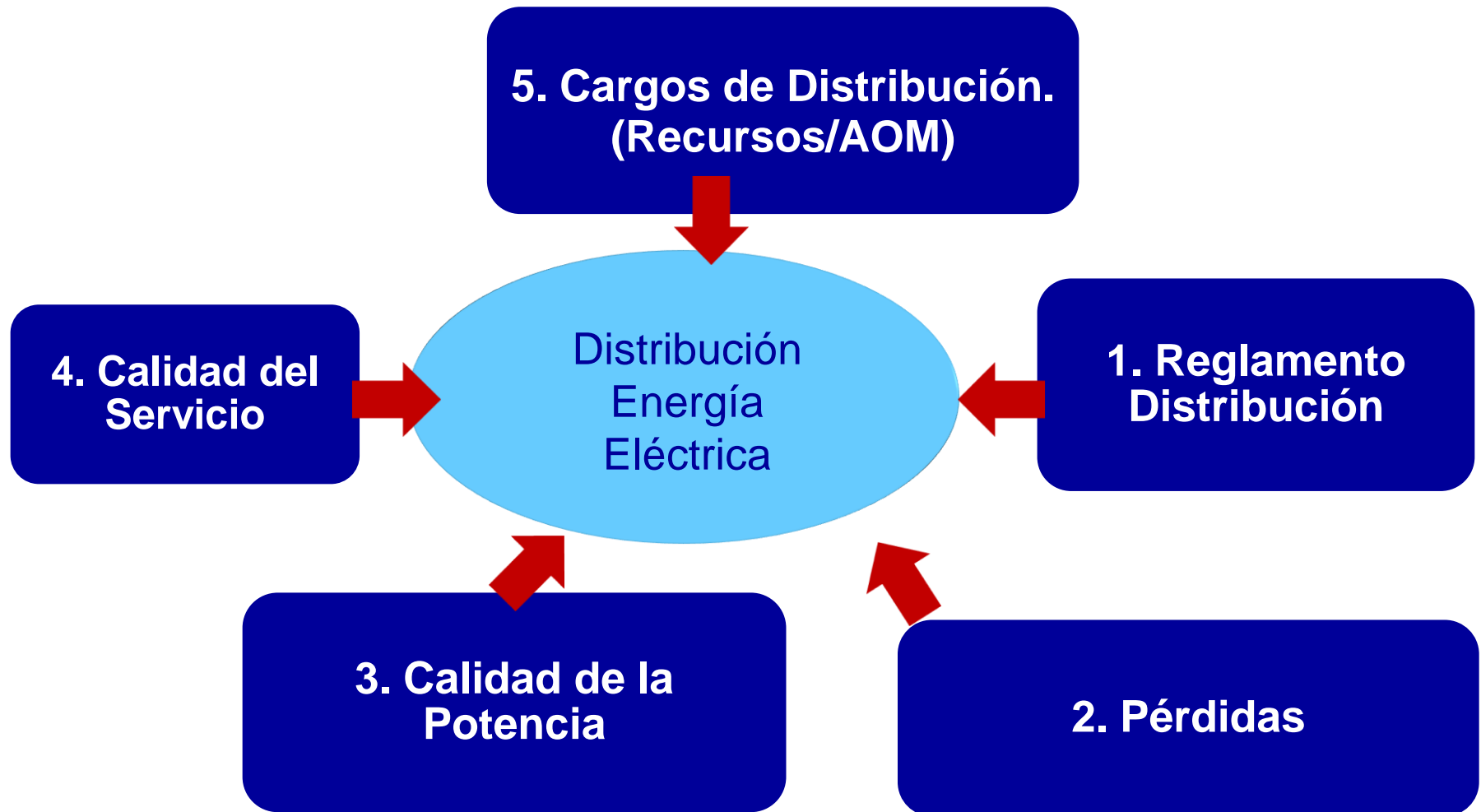
2. Participación de los Usuarios en Procesos Regulatorios.

a. Participación de los usuarios en Definición de Metodologías Tarifarias

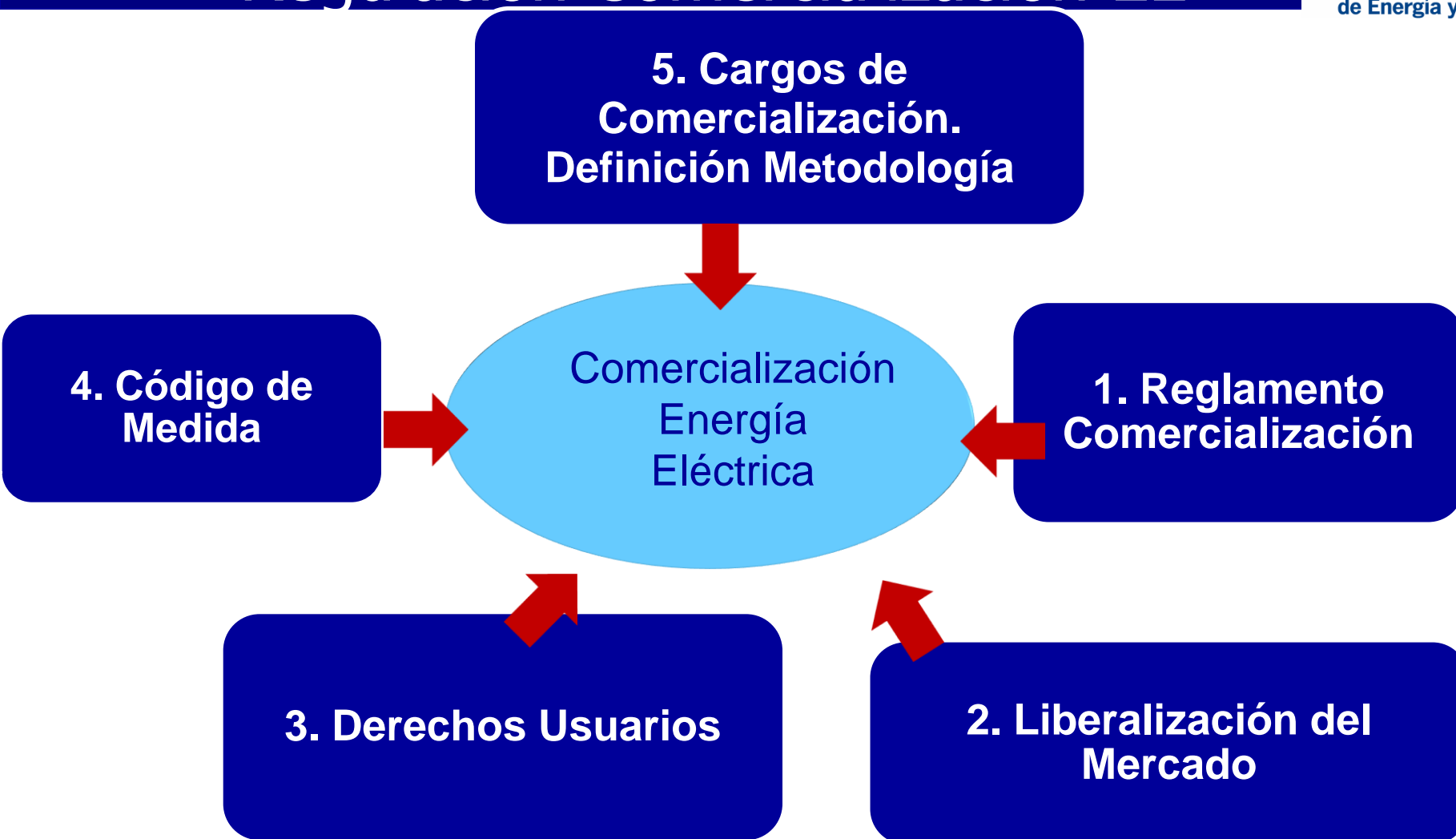
b. Participación de los usuarios en Procesos Regulatorios.

3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG

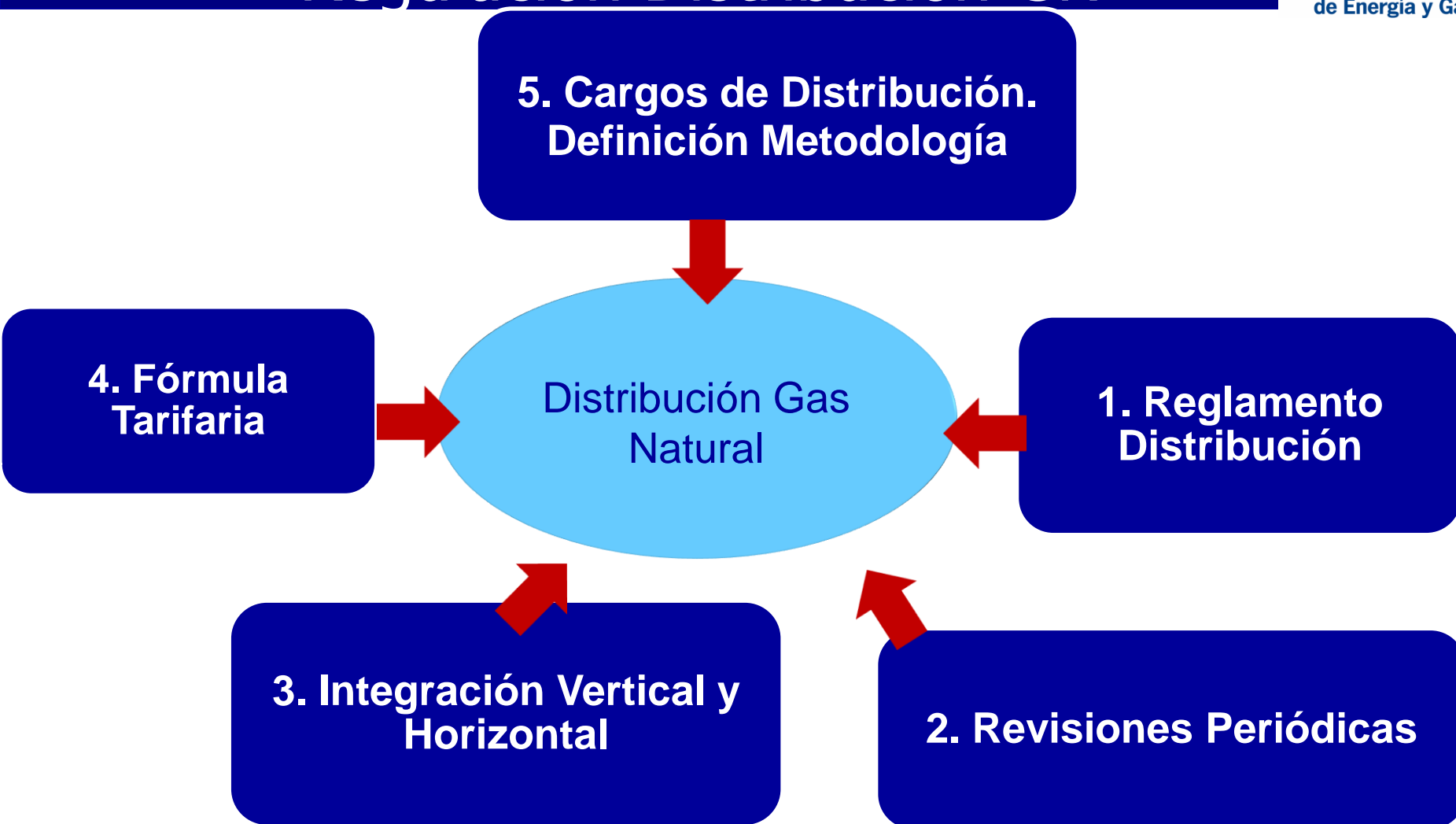
Regulación Distribución EE



Regulación Comercialización EE



Regulación Distribución GN



Regulación GLP

