



**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



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

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.

1. Quién puede solicitar el servicio?

2. A qué empresa?

3. Cómo lo solicitó?

4. Cuánto tiempo se demoran en responder?

5. Me lo pueden negar?

1. Cualquier persona que habite un inmueble a cualquier título

2. La empresa que Usted escoja, siempre que preste servicio en su municipio.

3. Identificándose como usuario y su inmueble

4. 15 días

5. Si, por razones técnicas o alto riesgo

# 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.

1. Personal idóneo, autorizado y registrado.

3. De acuerdo a Código Distribución, RETIE.

4. El Usuario

5. Por seguridad de todos los usuarios

# PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

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

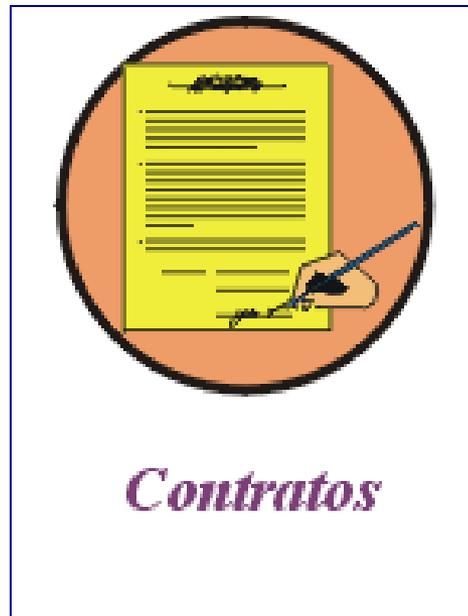
# Contrato de Servicios Públicos. Art.4.

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



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.

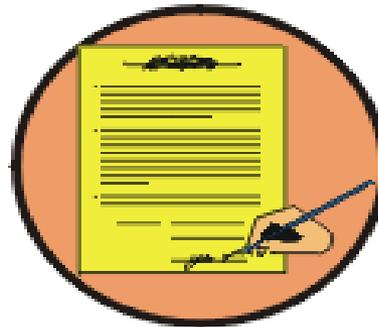
4. Obligaciones y derechos de Cada una de las partes.

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*

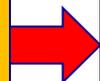
Tiempo  
**Definido**  
Común  
acuerdo entre  
las partes.

# PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

Antes del Contrato

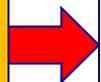


Solicitud del  
servicio

Elección de bienes  
y servicios

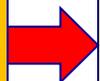
Red  
Interna

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



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



USUARIOS  
URBANOS



~~LECTURA MENSUAL  
O BIMESTRAL~~



FACTURA MENSUAL  
O BIMESTRAL

PROMEDIOS  
HISTÓRICOS,  
USUARIOS  
SIMILARES,  
AFOROS

DESVIACIONES  
SIGNIFICATIVAS



USUARIOS  
RURALES



~~LECTURA  
TRIMESTRALES O  
SEMESTRALES~~



FACTURA MENSUAL  
O BIMESTRAL

UN PERIODO DE  
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. 90021286-0. Cra. 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    # 11 MSSCO091718  
RUTA DE REPARTO: 1000 1 15 103 0309    # 01 MSSCO091718

USO: Residencial    **PRÓXIMA LECTURA: 16 AGO/2009**

MEDICIÓN No.: 40489213    ESTRATO: 3  
MEDICIÓN No.: 40489213    GRUPO (C): 1    NIVEL DE TENSIÓN: 1  
CIRCUITO: SM13-1239JTR1    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.

*Línea al día*

Porque el mejor plan es estar al día

Ver más información al respaldo.

**CALIDAD DEL SERVICIO**

HORAS INTERRUPCIÓN (HS)    NÚMERO DE INTERRUPCIONES (FE)

TRIMESTRE: ABRIL - JUNIO

**INFORMACIÓN DE INTERÉS**

Estimado Cliente:  
La Tarifa para el Consumo de Subsistencia (0 - 130 Kw/hmes) es de \$202.6184 Kw/h ESTE ES UN SERVICIO NORMAL

CU Opción Tarifa: 15    308.9840

G: 114.21 T21.39 D: 108.53 CV: 30.09 PR22.83 R: 3.09 CU300.26 CF: 0.00

**CODENSA**  
mucho más que energía

NÚMERO DE CUENTA

**AMIGOS MEDIOS**  
ECONÓMICOS

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**

TARIFA MES DE:	JUN/2009	FECHA DE EXPEDICIÓN:	22/JUN/2009	VALOR kWh-Prop:	308.9840
LECTURA ACTUAL:	6542	LECTURA ANTERIOR:	6458	DIFERENCIA:	84
LECTURA ACTUAL:	6542	LECTURA ANTERIOR:	6458	FACTOR:	1
				EMISIÓN CONSUMO:	84
				ENERGÍA FACTURADA:	84
				TOTAL CONSUMO (kWh):	84

**DETALLE DE CUENTA**

CONCEPTO	SUBTOTAL
CONSUMO DE ENERGÍA	\$26,940
SUBSIDIO (0 - 84 Kw/h) (-15.507%)	\$-3,193
<b>SUBTOTAL VALOR CONSUMO.....</b>	<b>\$22,060</b>
TASA ALUMBRADO PÚBLICO SOACHA	\$4,875
AJUSTE DECENA RES. CREG 108-87(D/E)	\$5
<b>ESTE MES TE COSTO</b>	<b>\$735 DIARIOS</b>
<b>SUBTOTAL VALOR OTROS.....</b>	<b>\$4,880</b>
<b>SUBTOTAL VALOR DESCUENTOS.....</b>	<b>\$0</b>
<b>SUBTOTAL CONCEPTOS DE ENERGÍA</b>	<b>\$26,940</b>

**PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y BENEFICIOS**

Adquiere desde ahora tus **SEGUROS** en el teléfono: **7447474**

**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**

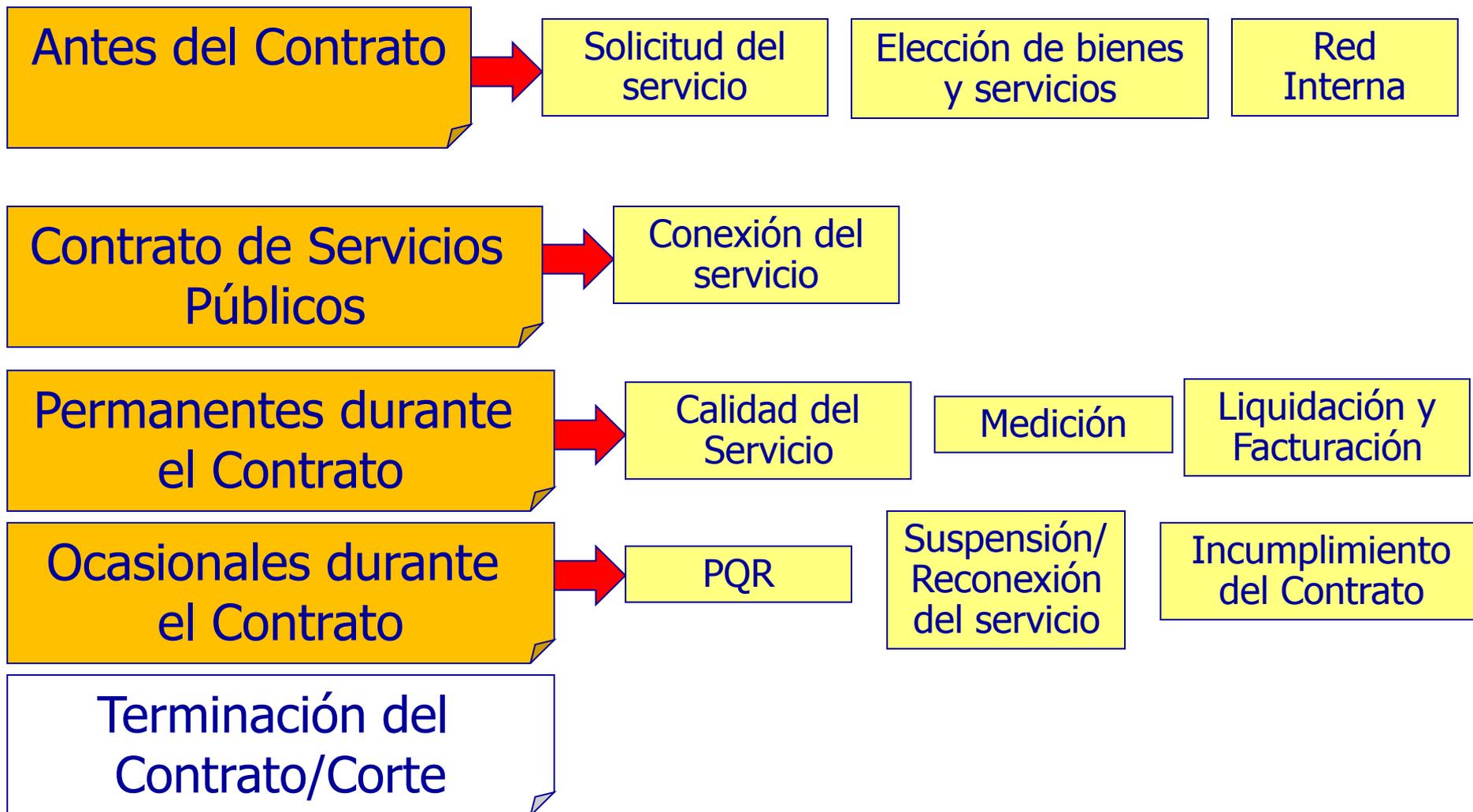
30 JUL/2009    05 AGO/2009    \$26,940

\* Si no has pagado el pago de la factura de AVISO DE SUSPENSIÓN, se realizará la suspensión del servicio.  
\* Después de haber hecho el PAGO OPORTUNO en cualquier momento de este período de pago que se realizó el pago.  
\* El pago de este mes se realizará el día 15 de agosto de 2009.

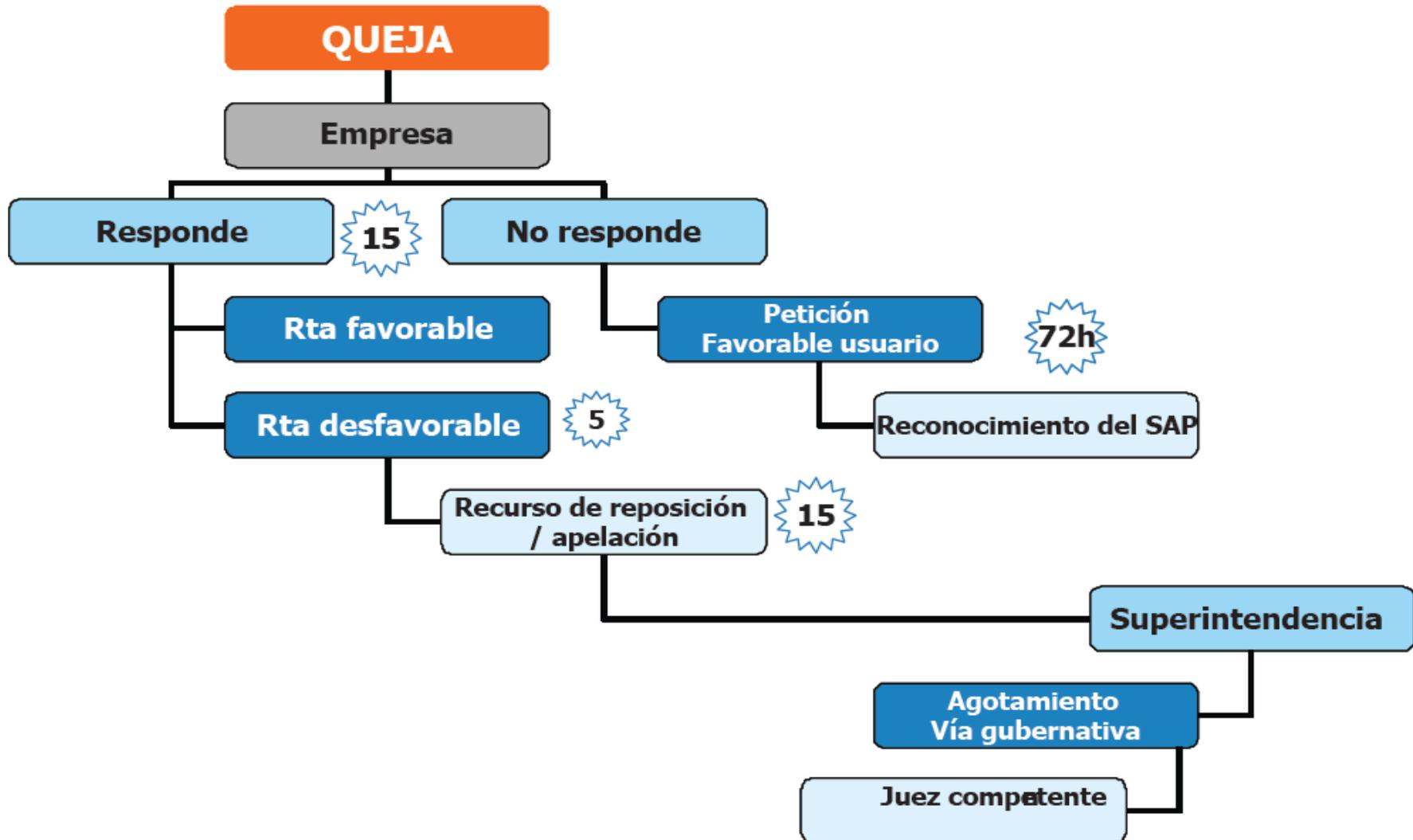
# PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



# 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.



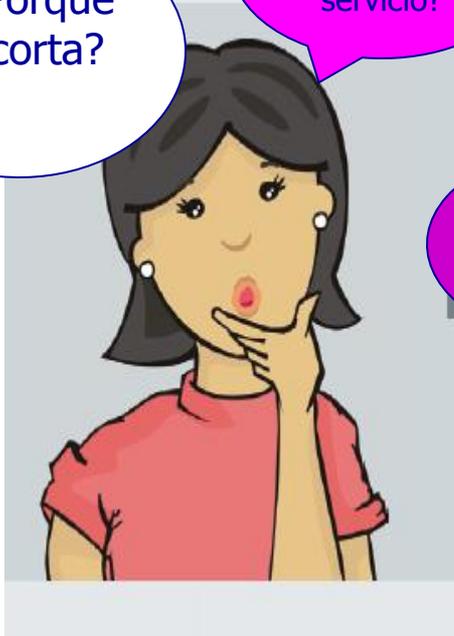
1. Solicitud, común acuerdo ó Incumplimiento. (pago, fraude)

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

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

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?



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

2. Eliminando La causa de corte

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.**

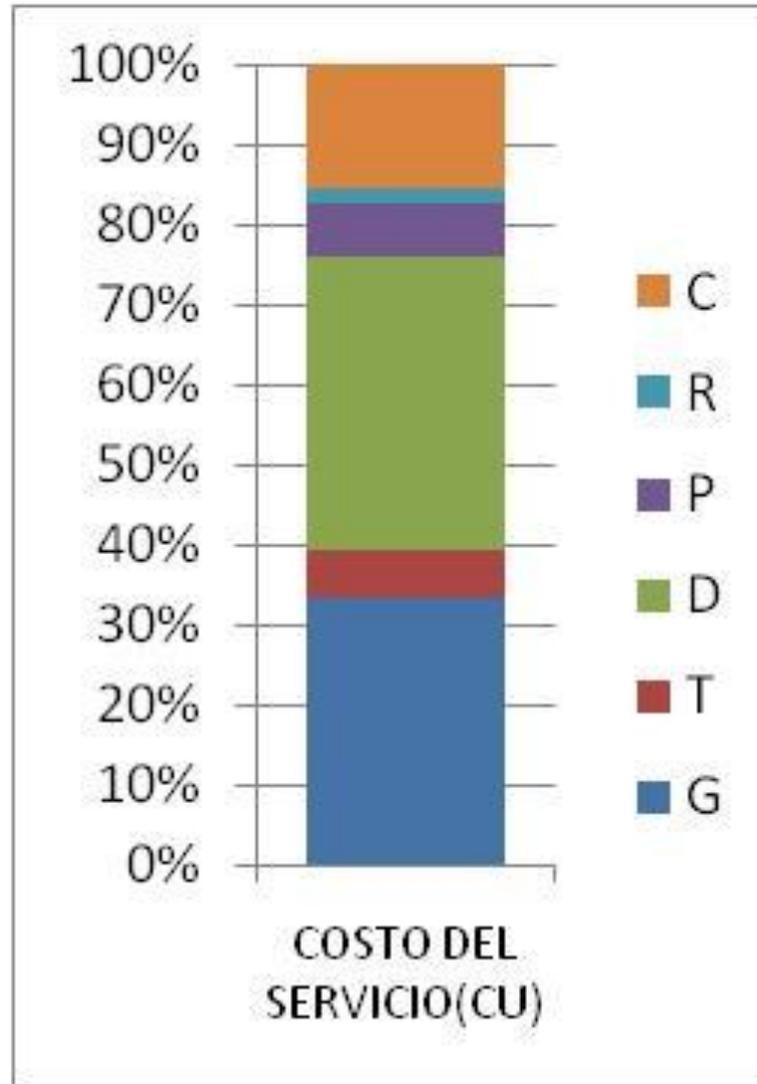
## **3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG**

Participación del  
usuario en la  
definición de las  
fórmulas tarifarias.

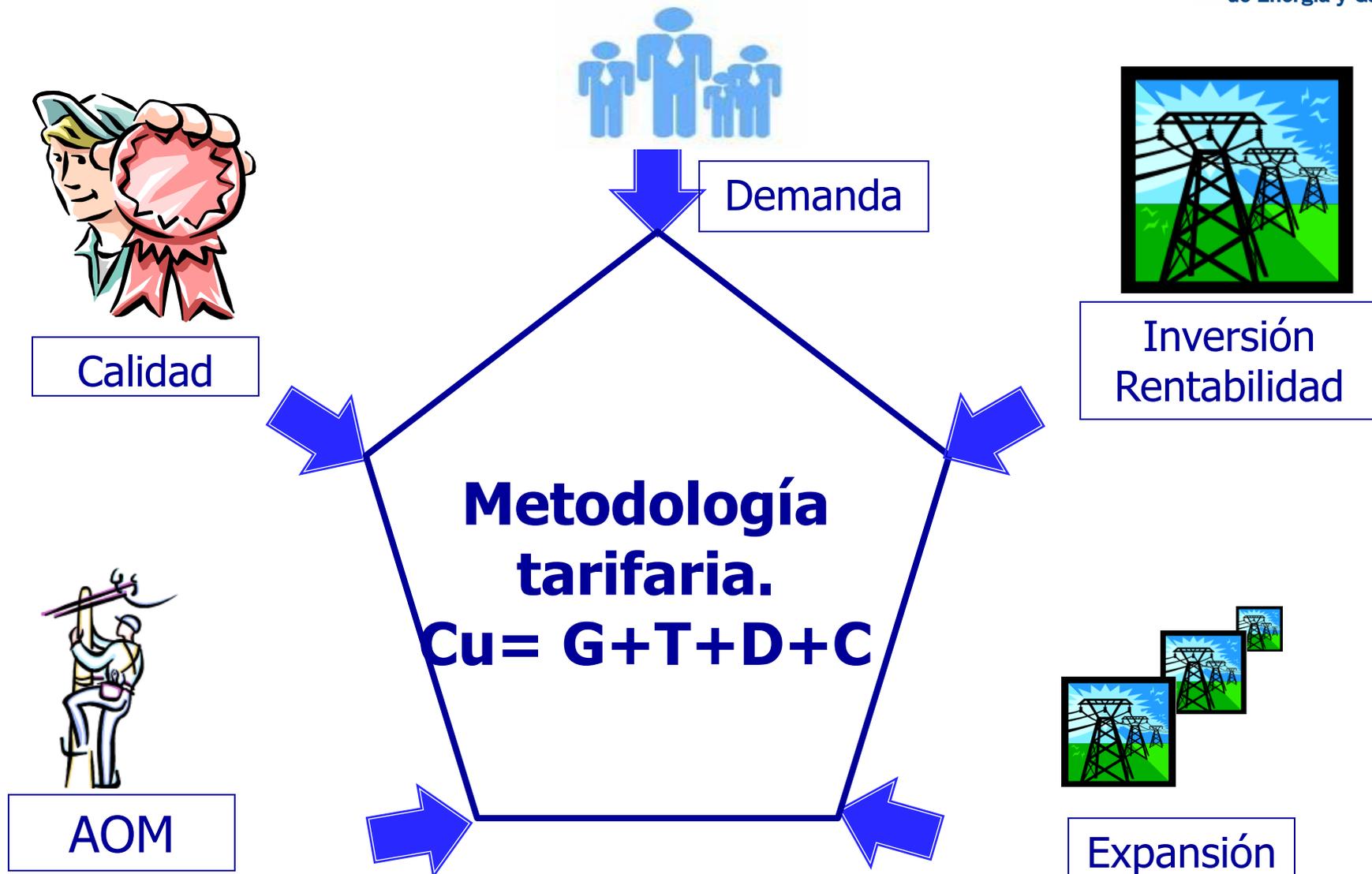




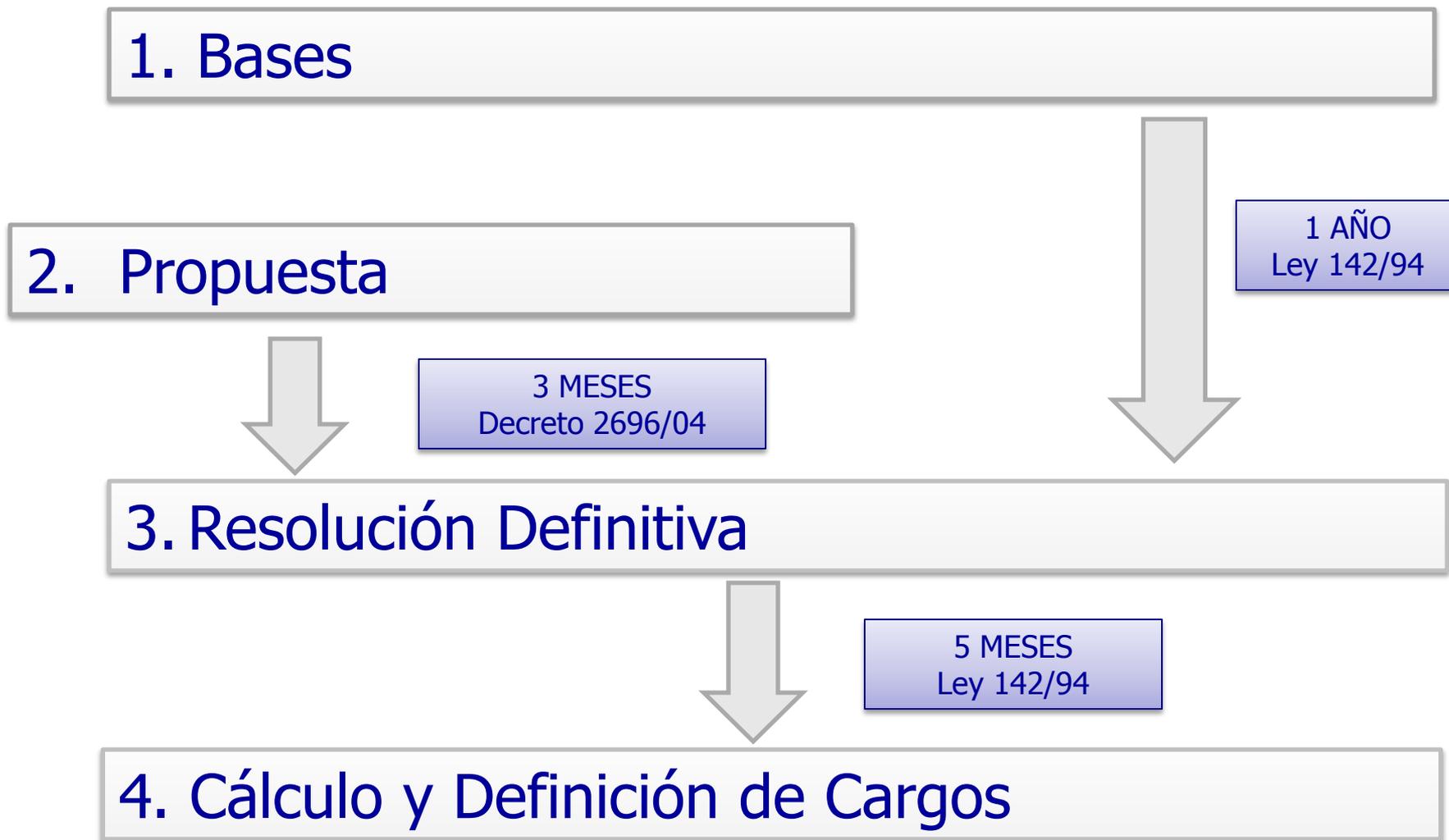
# Costo del Servicio



# 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

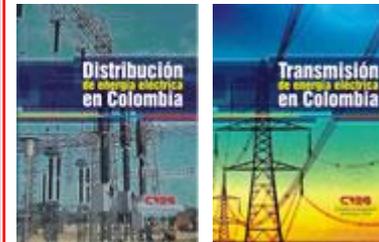
## 2. Propuesta



5. Recepción y Análisis  
Comentarios Bases



6. Aprobación  
Propuesta (CREG)



7. Publicación de  
Cartillas y envío  
a Gobernadores



8. Realización de  
Audiencias  
Públicas/Talleres



3 meses

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



2 meses

Comienzo dos meses  
previos a la expedición  
de la resolución  
definitiva

# 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

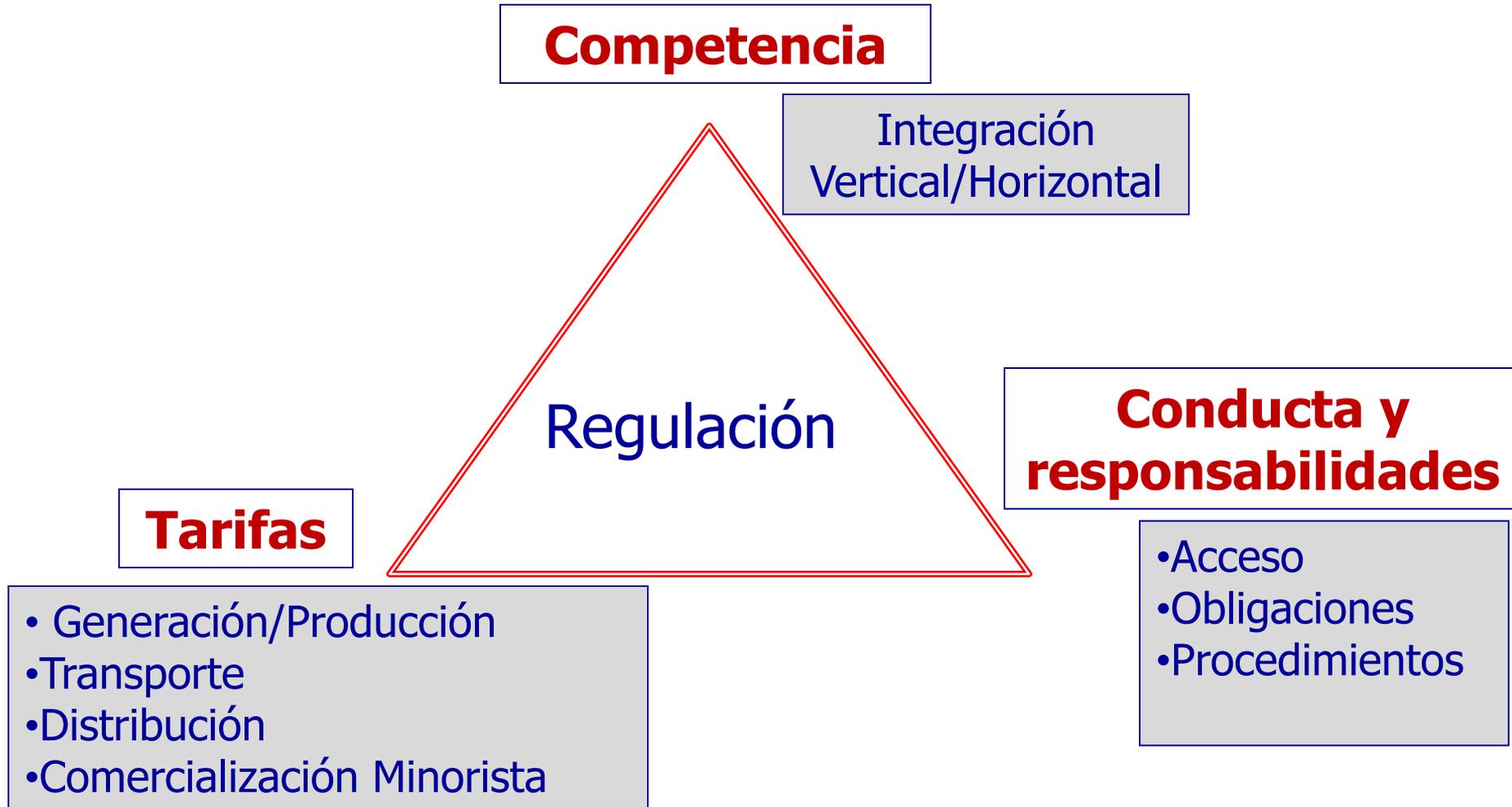
## **1. Mecanismos de Protección del Usuario.**

## **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**



# 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)

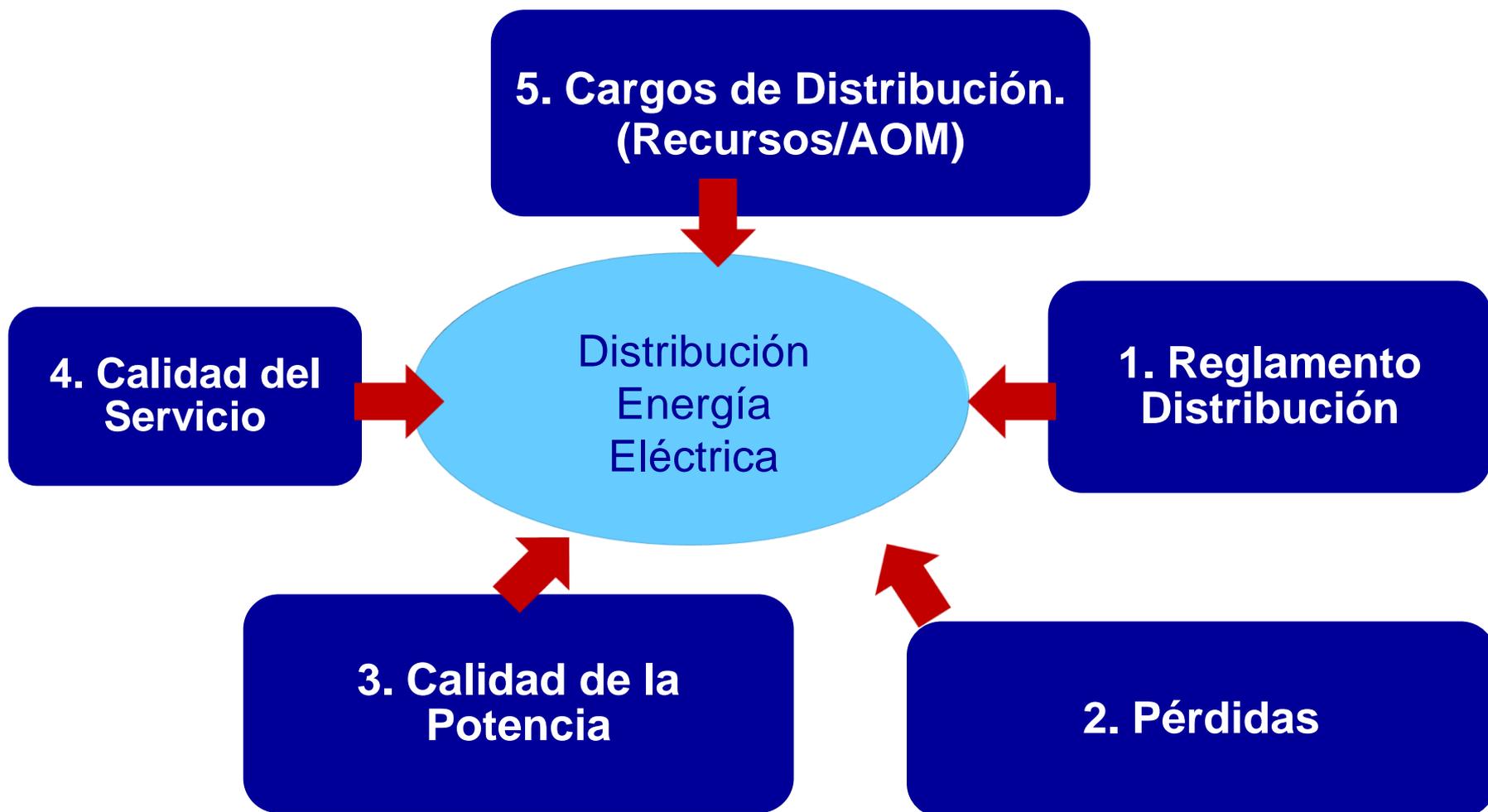
## **1. Mecanismos de Protección del Usuario.**

## **2. Participación de los Usuarios en Procesos Regulatorios.**

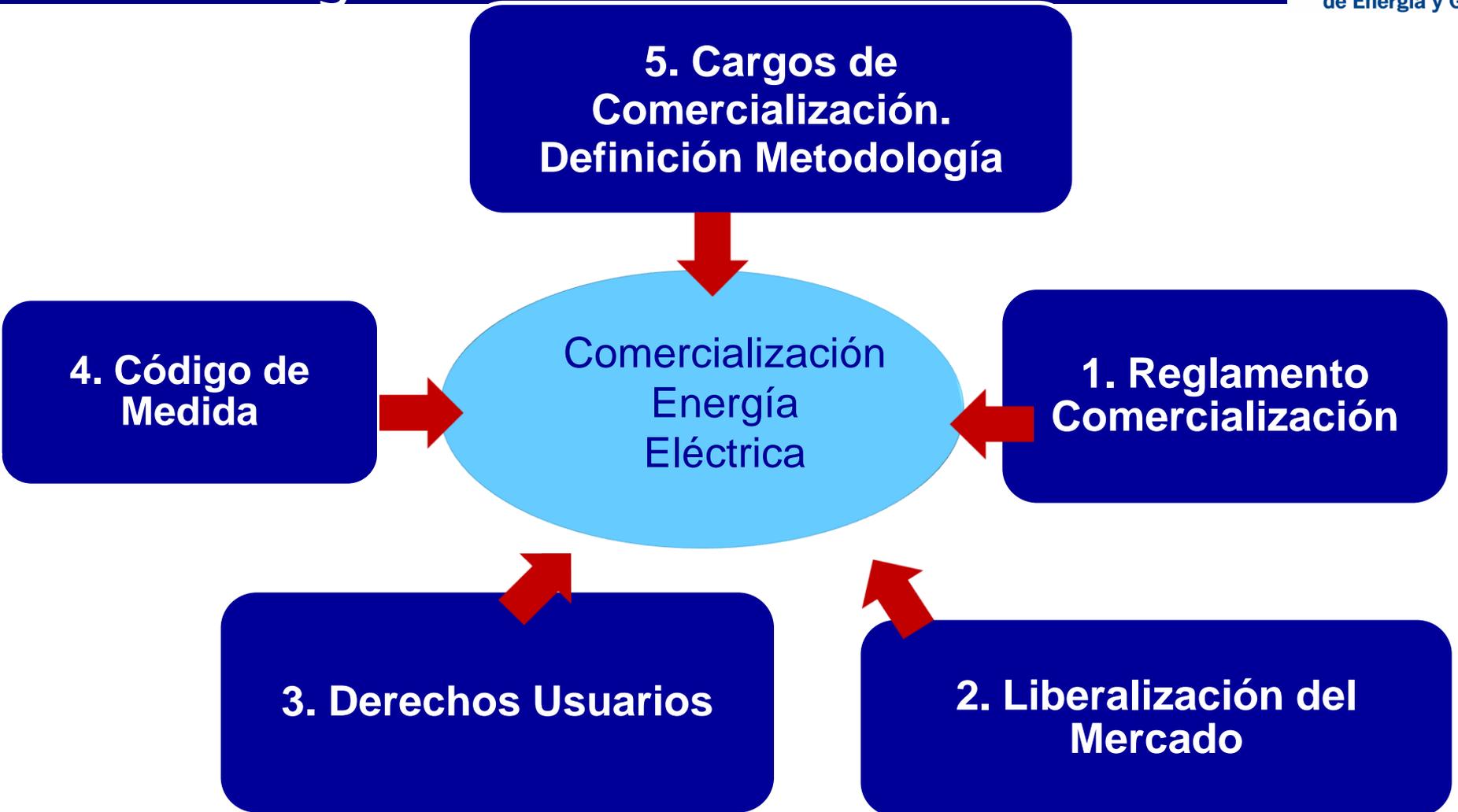
**a. Participación de los usuarios en Definición de Metodologías Tarifarias**

**b. Participación de los usuarios en Procesos Regulatorios.**

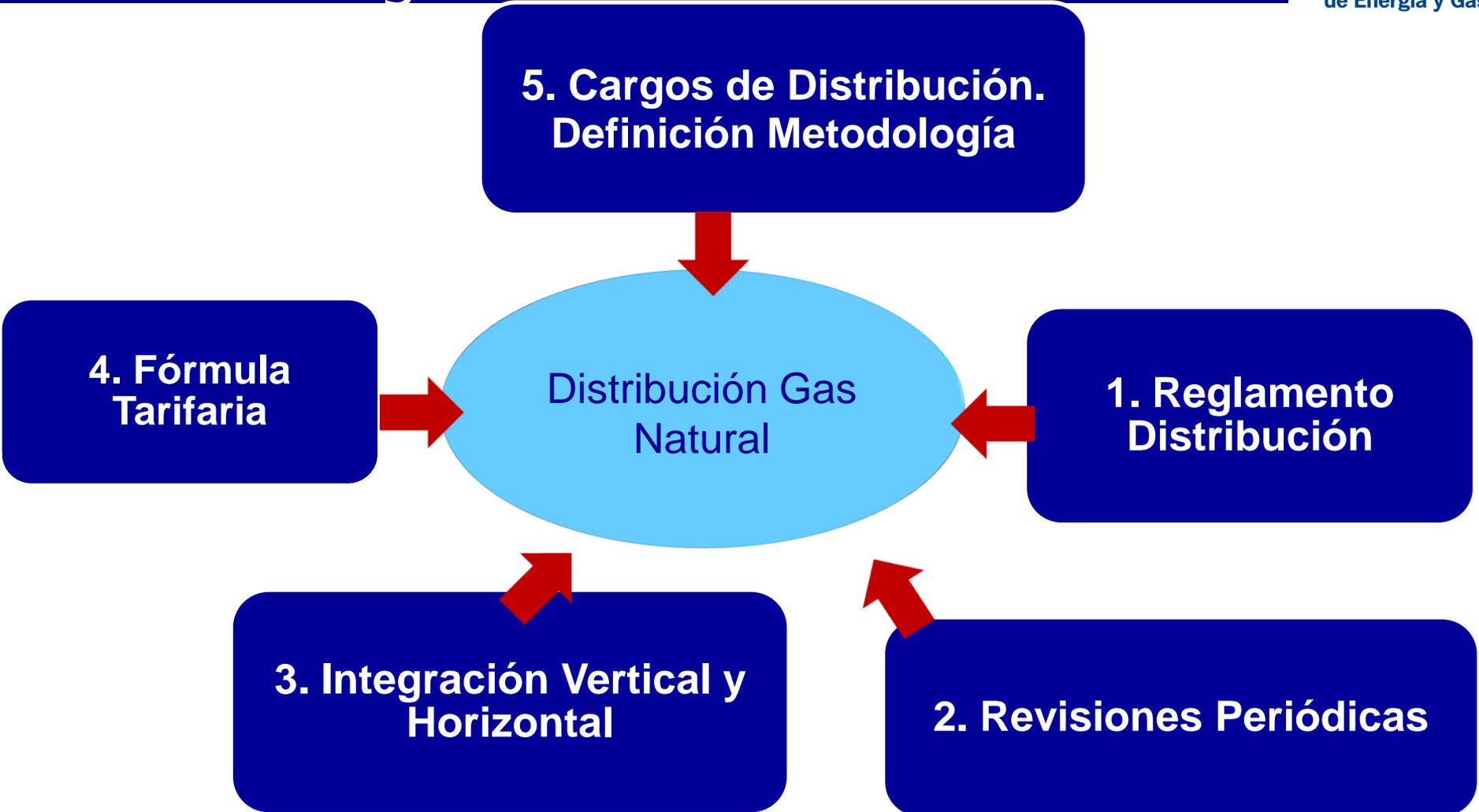
## **3. Agenda Regulatoria 2010 de la CREG**



# Regulación Comercialización EE



# Regulación Distribución GN



# Regulación GLP

