

Estudios para la modernización de la regulación sobre protección, derechos y deberes de los usuarios

Diciembre de 2019

- Resolución CREG 108 de 1997
- Otra disposiciones contenidas en la regulación sobre derechos de los usuarios.

Objetivo general

Actualizar los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, que se encuentran establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997

Considerando:

- Las nuevas dinámicas del mercado
- Los nuevos esquemas y tecnologías que se podrán utilizar en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- El servicio de GLP por cilindros o tanques.

Se contrataron dos consultorías

Estudio 1	Estudio 2
<p>Estudio para la MODERNIZACIÓN de la regulación sobre protección, derecho y deberes de los usuarios</p>	<p>Estudio de MERCADEO 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</p>
<p>Consultor: UT Protuenergias</p>	<p>Consultor: Ipsos Napoleón Franco & Cia</p>

Estudio 1

Objetivo:

Consultoría que brinde **insumos para que la CREG modernice su regulación** en relación con la protección, derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos de energía, gas combustible por redes y GLP **a la luz de la normatividad vigente**

Estudio 2

Objetivo:

Consultoría que Identifique las **necesidades de los usuarios en relación con la información** que deben tener de forma oportuna y sencilla para la comprensión de su servicio público, la toma de decisiones informadas, el mayor empoderamiento y la participación activa frente a los servicios públicos y la respuesta a incentivos regulatorios, incluyendo **la definición** y diseño de los **mecanismos de comunicación**, entre ellos **la factura (física, electrónica, entre otras)**, para que la información sea atractiva y tenga un impacto en el usuario.



Comisión de Regulación
de Energía y Gas



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

GRACIAS

-  @ComisionCREG
-  www.creg.gov.co
-  creg@creg.gov.co



DC-CER177419

