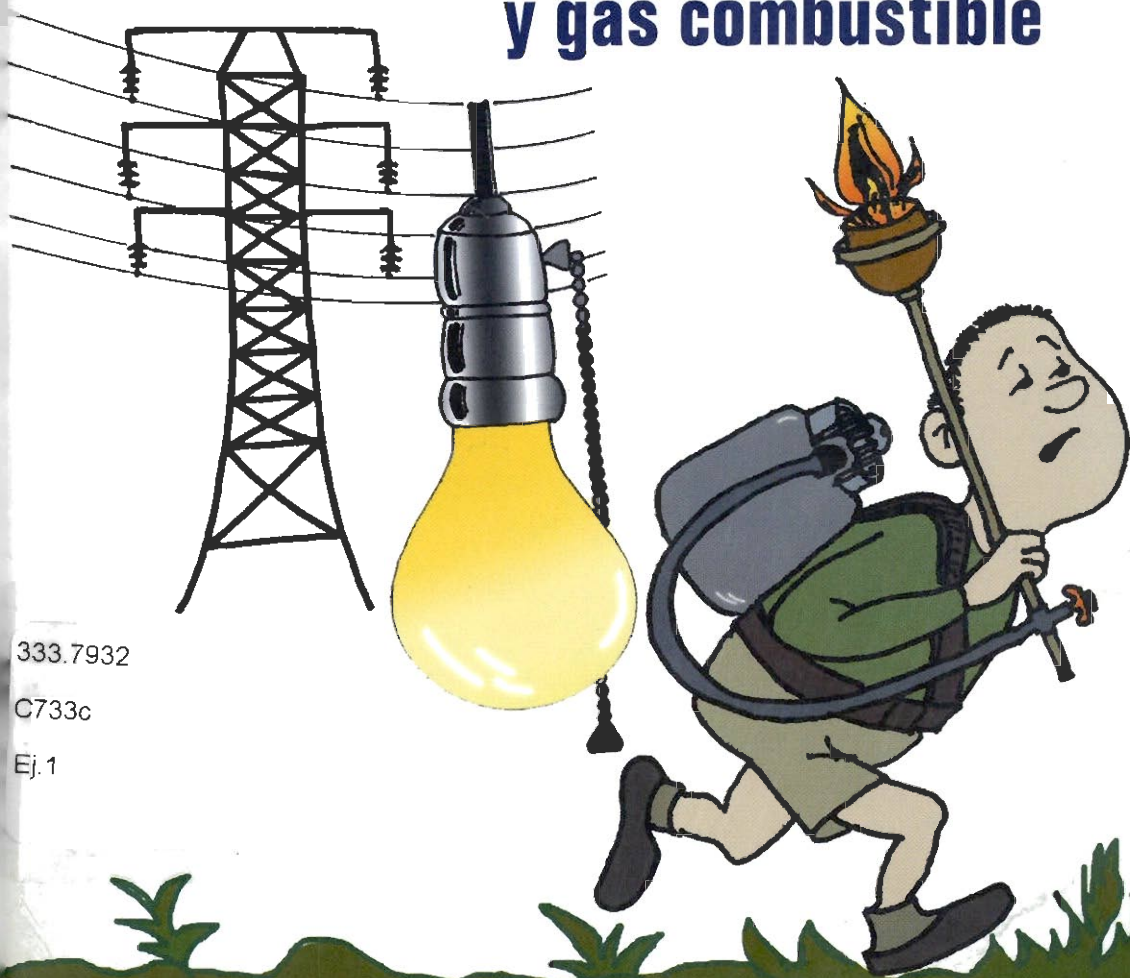


Cartilla del usuario de los
servicios públicos de

energía eléctrica y gas combustible



333.7932

C733c

Ej. 1

CREG

Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Cartilla del Usuario de los
servicios públicos de

energía eléctrica y gas combustible

CONTENIDO

Presentación	5
Qué es la CREG	6
Misión	7
Qué es la Regulación	7
Funciones de la CREG	8
Conformación de la CREG	9
El servicio de Energía Eléctrica	11
Algunos aspectos básicos de la energía eléctrica	12
Costo Unitario de prestación del servicio de energía eléctrica	15
La calidad del servicio de energía eléctrica	17
El Servicio de Gas Natural	19
Algunos aspectos básicos del gas natural	21
Costo Unitario de prestación del servicio de gas natural	24
La calidad del servicio de gas natural	25
El Servicio de GLP (Gas Licuado del Petróleo o Gas Propano)	27
Algunos aspectos básicos del GLP	28
Costo Unitario de prestación del servicio público de GLP	32
La calidad del servicio de GLP	33
Información General	36
¿Sabía usted que... Aunque el costo unitario es el mismo, las tarifas son diferentes?	36
¿Qué es subsidio y contribución?	36
¿Quiénes tienen derecho a tener subsidio?	37
¿Qué tipo de usuarios contribuyen para cubrir los subsidios?	37
Criterios para la fijación de tarifas	38
Conozca su factura de energía y gas natural	39
Conozca su factura de GLP	40
¿Con qué frecuencia debe recibir su factura?	41
¿Cómo se determinan los consumos?	42
Conexión, reconexión o reinstalación	43
¿Por qué no debe atrasarse en el pago de sus facturas?	44
Suspensión del servicio	45
¿Quién controla, vigila y sanciona a las empresas de servicios públicos?	46
¿Cómo pueden los usuarios vigilar a las empresas?	46
Señor usuario: ¿Sabe cuáles son sus derechos fundamentales?	47
Usted puede hacer reclamos. Aquí le contamos cómo	48

EDICIÓN

Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG

Coordinación Editorial
Layla Garrido Leal

Diseño y Producción Gráfica
Imprenta Nacional de Colombia

Hecho en Bogotá D.C. – Colombia

Abril de 2004

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS – CREG

Álvaro Uribe Vélez

Presidente de la República

MIEMBROS DE LA COMISIÓN

Luis Ernesto Mejía Castro
Ministro de Minas y Energía

Manuel Maiguashca Olano
Viceministro de Energía

Alberto Carrasquilla Barrera
Ministro de Hacienda y Crédito Público

Gloria Inés Cortés Arango
Viceministra de Hacienda y Crédito Público

Santiago Montenegro Trujillo
Director Departamento Nacional de Planeación

José Leibovich Goldenberg
Subdirector Departamento Nacional de Planeación

Eva María Uribe Tobón
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

COMITÉ DE EXPERTOS

Sandra Stella Fonseca Arenas
Directora Ejecutiva CREG

Jaime Alberto Blandón Díaz
Experto Comisionado

Ana María Briceño Morales
Experta Comisionada

Ricardo Humberto Ramírez Carrero
Experto Comisionado

Presentación

La Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG– se complace en presentar esta cartilla a los usuarios, a fin de facilitar la comprensión y el entendimiento de los principales temas relacionados con la regulación de tarifas de los servicios de energía eléctrica y gas combustible.

El objetivo primordial es suministrar a los usuarios o suscriptores herramientas para conocer en qué consiste la prestación de cada uno de estos servicios, cuáles son los parámetros que rigen la definición de las tarifas, cómo deben recibir sus facturas y qué alternativas de exigir sus derechos están a su disposición.

Aunque esta información se caracteriza por requerir un lenguaje técnico, en esta oportunidad se busca explicar cada tema usando un lenguaje amigable para el lector. Sin embargo, si los usuarios tienen inquietudes o si algo no resulta suficientemente claro, existen diferentes alternativas de comunicación con las oficinas de la CREG para atender todas sus inquietudes, de tal manera que se garantice su atención.

Esperamos que esta cartilla se convierta en un documento de consulta valioso para todos los usuarios y les reiteramos la voluntad de servicio de la CREG para que todos los colombianos reciban servicios públicos económicos y de calidad.

SANDRA STELLA FONSECA ARENAS
Directora Ejecutiva

¿Qué es la CREG?

La CREG es una entidad de carácter técnico creada por las leyes 142 y 143 de 1994, cuyo mandato consiste en regular la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible con objeto de lograr que el servicio se preste al mayor número posible de ciudadanos, al menor costo posible para los usuarios y con una adecuada remuneración a los prestadores del servicio, para garantizar calidad, cobertura y expansión.



Misión

La Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG– es una entidad independiente, de carácter técnico, conformada por un equipo humano de alta calidad personal y profesional, que regula con objeto de generar y mantener condiciones adecuadas para la prestación continua, eficiente y con calidad, de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible y así promover el desarrollo sostenido de estos sectores, incentivando la competencia y atendiendo oportunamente las necesidades de los usuarios y empresas.

¿Qué es la regulación?

Es una forma de intervención económica que reglamenta el comportamiento de los usuarios y de las empresas.

La regulación busca, mediante normas jurídicas, asegurar la prestación del servicio público en condiciones de eficiencia

económica para los usuarios y suficiencia financiera para las empresas, con una adecuada calidad y cobertura del servicio.

Funciones de la CREG

- Asegurar una adecuada prestación de los servicios públicos que regula (electricidad, gas natural y GLP), bajo los siguientes criterios:

Eficiencia

Calidad

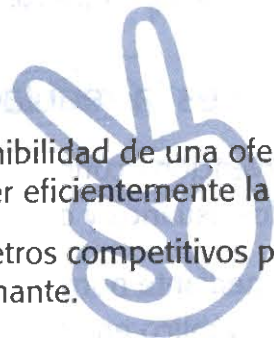
Confiabilidad

Sostenibilidad

Mínimo costo

Equidad

- Asegurar la disponibilidad de una oferta energética capaz de abastecer eficientemente la demanda.
- Establecer parámetros competitivos para evitar abusos de posición dominante.



- Crear, promover y preservar la competencia en los sectores a su cargo.
- Impulsar mercados en competencia

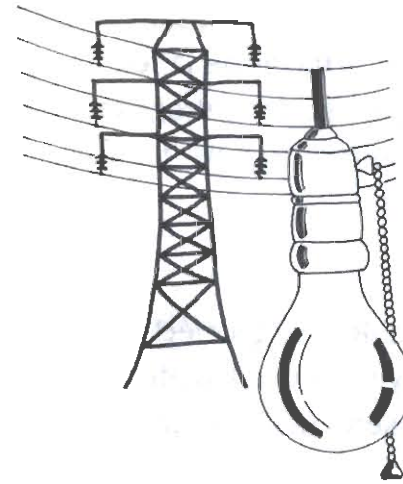
Conformación de la CREG

La Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG– es un cuerpo colegiado integrado por el Ministro de Minas y Energía, el Ministro de Hacienda y Crédito Público, el Director del Departamento Nacional de Planeación y un comité de cinco expertos comisionados. La CREG toma las decisiones por mayoría simple, para expedir las normas jurídicas (resoluciones), que rigen a los sectores de energía eléctrica y gas combustible.

A sus sesiones también asiste la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD–, la cual participa con voz pero sin voto.

La Comisión se encuentra soportada por una estructura institucional dentro de la cual se encuentra el Comité de Expertos, y uno de sus integrantes, de manera rotativa, hace las veces de Director Ejecutivo. Tiene además un coordinador ejecutivo, un coordinador administrativo y un área técnica conformada por economistas, ingenieros y abogados, entre otros.

La CREG fundamenta técnicamente el desarrollo de sus proyectos regulatorios a través de la investigación y la utilización de herramientas de información y administrativas, que de acuerdo con su alcance son las más modernas, efectivas y económicas disponibles.



El servicio de energía eléctrica

Generación

Producción de energía eléctrica, generalmente en una central hidráulica o térmica.



Transmisión

Es la conducción de la energía eléctrica desde las centrales hasta los grandes centros de consumo, a muy alto voltaje para poder llevarla por todo el país.

Distribución

Es el transporte de energía eléctrica, desde el punto de entrega de la energía del sistema de transmisión hasta el domicilio del usuario final. A través de la red de distribución se reduce el voltaje para poder entregarla según las necesidades a los diferentes usuarios (fábricas, escuelas, oficinas, parques y casas).

Comercialización

Es la actividad de compra y venta de energía eléctrica. Incluye la facturación, medición y en general la atención que requiere el usuario final del servicio de energía eléctrica.

Algunos aspectos básicos de la energía eléctrica

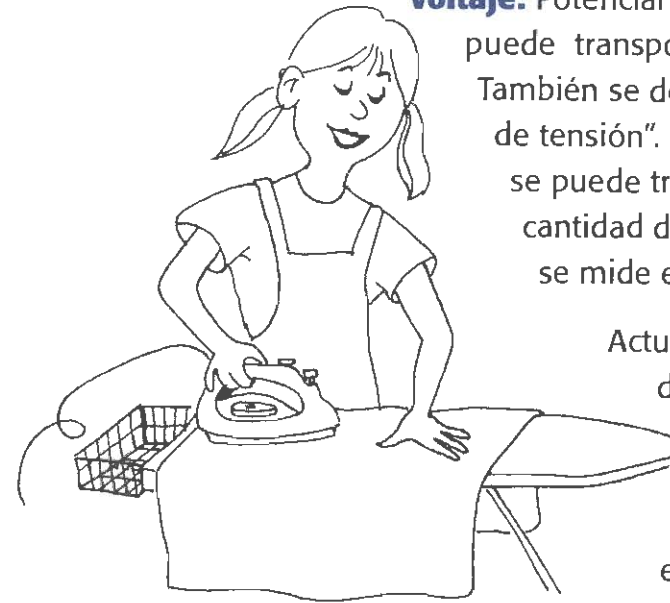
Medidas en energía eléctrica

Hay tres medidas básicas que caracterizan el sistema eléctrico: *energía*, *potencia* y *voltaje*

Energía: capacidad de efectuar un trabajo. En Colombia la energía eléctrica se factura en \$/kWh (Léase kilovatios hora)

Potencia: Velocidad con la que se entrega la energía. Se mide en W (Léase vatios).

Voltaje: Potencial con el que se puede transportar energía eléctrica. También se denomina "nivel de tensión". A mayor voltaje, se puede transportar mayor cantidad de energía. El voltaje se mide en V (Léase voltios).



Actualmente se han definido cinco niveles de tensión a los cuales se puede transportar o entregar la energía con destino al usuario final:

Nivel 1: Tensiones inferiores a 1 kV (o 1.000 voltios)

Nivel 2: Tensiones entre 1.000 voltios y 30 kV

Nivel 3: Tensiones entre 30 kV y 57.5 kV

Nivel 4: Tensiones superiores a 57.5 kV e inferiores a 220 kV

STN (Sistema de Transmisión Nacional): Tensiones superiores o iguales a 220 kV.

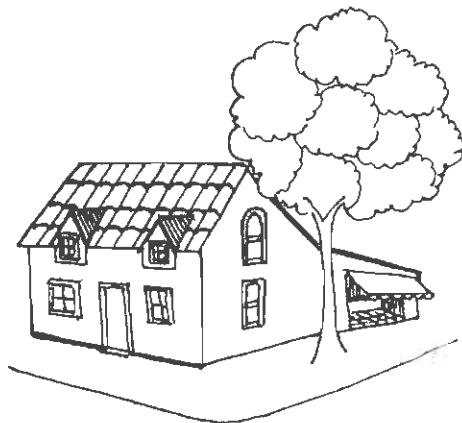
Nota: En general la letra k significa kilo, es decir 1.000, mientras la letra M significa Mega, es decir, 1'000.000.

Tipos de usuarios

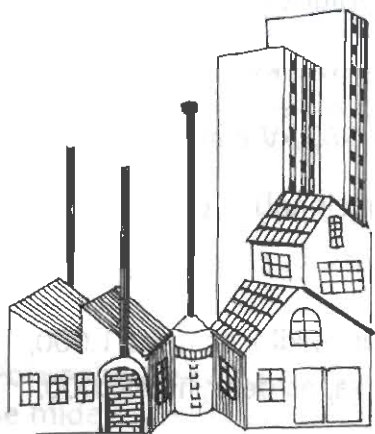
Según su nivel de consumo, los usuarios se clasifican en:

Regulados: El costo de prestación del servicio es fijado por la CREG para todas las actividades de la cadena del servicio.

En esta clasificación se encuentran la mayoría de los usuarios comerciales, algunos industriales, oficiales, y los residenciales diferenciados por estratos socioeconómicos.



No Regulados: Pueden negociar libremente los costos de las actividades de la cadena del servicio relacionadas con la generación y la comercialización de la energía. Pueden ser usuarios No Regulados aquellos con demanda máxima superior a 0,1 MW



o con un consumo mensual de energía mínimo de 55 MWh. En este nivel de consumo se encuentran industriales y comerciales que son los grandes consumidores.

Costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica



El Costo Unitario o CU es el costo económico que resulta de agregar los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización, representados en la siguiente fórmula:

$$CU = \frac{G + T}{(1 - P)} + D + C + O$$

G= (Generación) costo de producir la energía (incluyendo pérdidas reconocidas). Este costo

es el resultante de un precio formado en un mercado competitivo.

T= (Transporte) costo de transportar la energía en alta tensión (incluyendo pérdidas reconocidas). Costo regulado por la CREG.

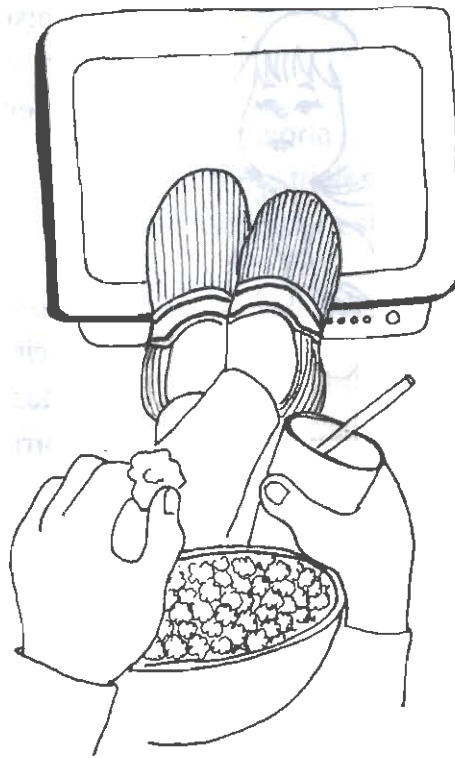
D= (Distribución) costo de transportar la energía en media y baja tensión. Costo máximo regulado por la CREG.

C= (Comercialización) costo de ejercer actividades para la compra-venta de energía, servicio comercial al usuario, lectura, facturación, atención de reclamos, etc. Los usuarios No Regulados pueden negociar libremente este componente, mientras que para los Regulados existe una fórmula para su cálculo.

O= (Otros) costos adicionales para cubrir los gastos de administración de todo el sistema, a quienes regulan, y controlan las empresas prestadoras y otros cobros asociados con la operación del sistema eléctrico nacional.

P= Índice eficiente de pérdidas reconocidas.

El valor de la factura se obtiene multiplicando CU por el consumo en kWh del período y aplicando los subsidios y contribuciones a que haya lugar.



La calidad del servicio de energía eléctrica

Las tarifas se encuentran asociadas con un grado de calidad determinado.

Para el efecto se han definido parámetros de calidad de la potencia y de calidad del servicio:

Calidad de la potencia

Calidad de la forma de la onda de voltaje, efectos transitorios y parpadeos.

Calidad del servicio técnico

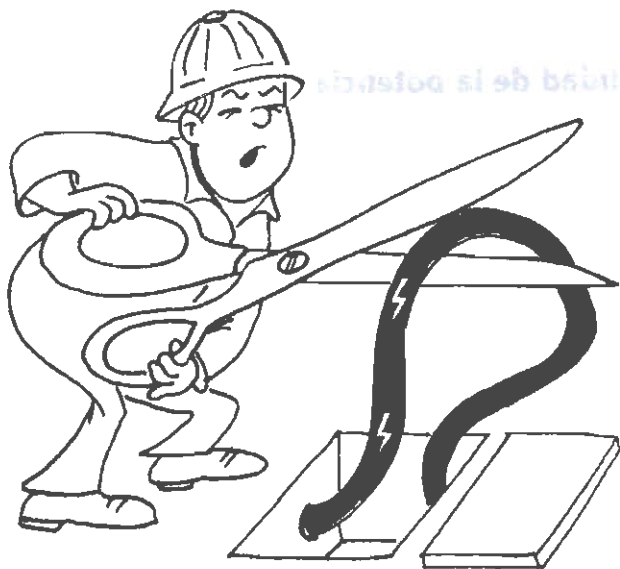
Continuidad de la energía eléctrica, que se mide por:

DES: Tiempo de duración máxima de las interrupciones en un año.

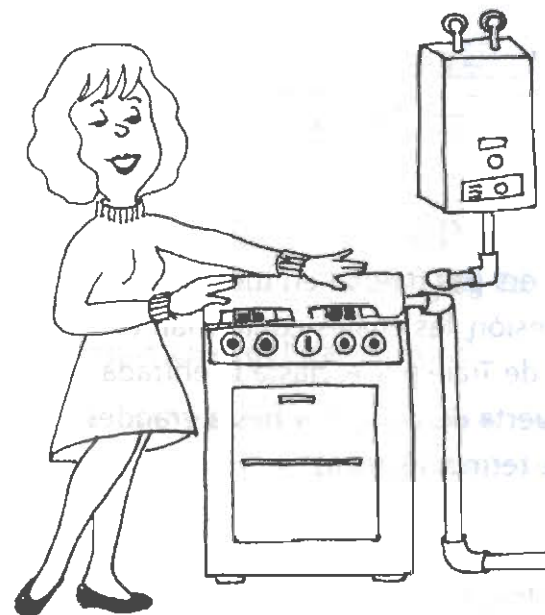
FES: Número máximo de veces que el servicio puede ser interrumpido en un año.



Si la empresa supera los límites establecidos por la Comisión, que además son informados en la respectiva factura, y se presentan un mayor número de interrupciones que las permitidas o se supera el tiempo permitido, la empresa deberá compensar al usuario con un menor valor en la factura.



El servicio de gas natural



Producción

Consiste en el suministro del gas natural extraído de yacimientos donde se puede encontrar:

1. Combinado con petróleo como en los campos de Cusiana (gas asociado).
2. Sólo gas como en los campos de La Guajira (gas libre).



Transporte

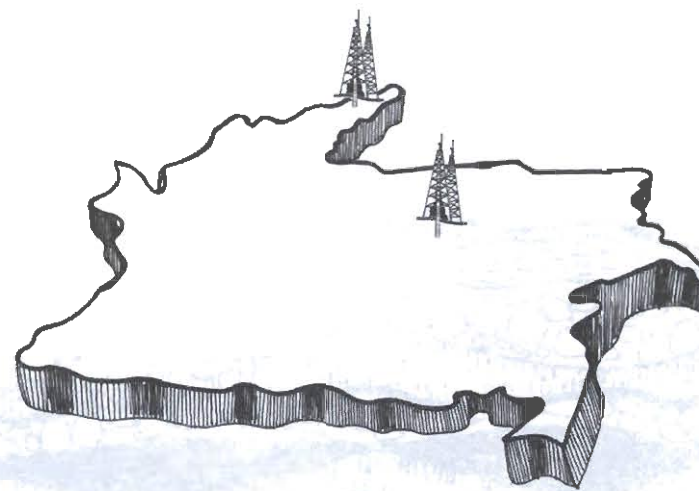
Es la conducción del gas natural en tuberías de acero a alta presión, las cuales conforman el Sistema Nacional de Transporte, hasta la entrada a las ciudades (puerta de ciudad) y hasta grandes consumidores (ej. termoeléctricas)

Distribución

Es la conducción del gas desde la puerta de ciudad hasta el usuario final, a través de tuberías de baja presión, que en su gran mayoría son de polietileno.

Comercialización

Es la actividad que desarrollan las empresas que compran y venden el gas, miden el consumo por medio de contadores y emiten y entregan las facturas al usuario final.

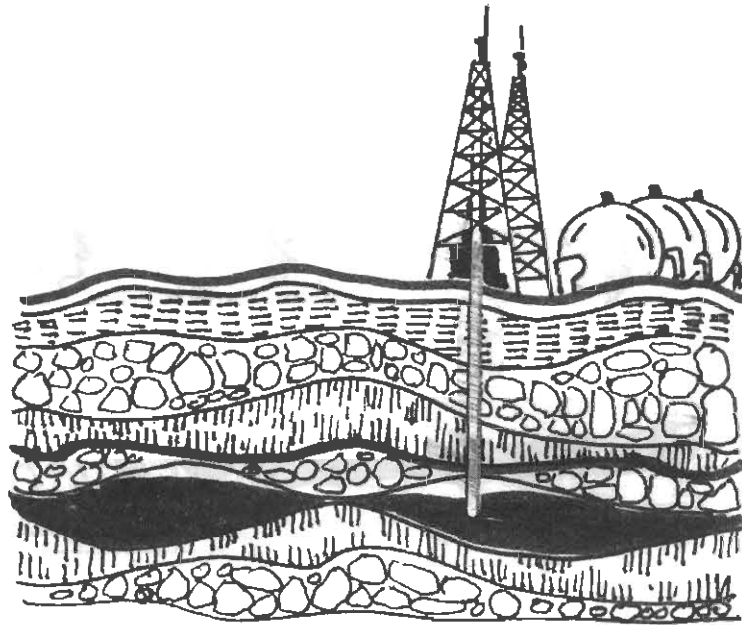


Algunos aspectos básicos del gas natural

Composición del gas natural

El gas natural es un combustible fósil derivado de hidrocarburos, compuesto principalmente de metano (CH_4), una sustancia incolora e inodora. El metano también se produce naturalmente en pantanos y depósitos de desechos orgánicos. Su uso es seguro, cumpliendo las normas de instalación y manejo.

Los principales campos de gas natural en Colombia se encuentran en La Guajira (gas libre) y en el piedemonte llanero (Cusiana y Cupiagua con gas asociado). Una vez se extrae el gas de los campos productores, es necesario removerle algunos elementos no deseables como agua, dióxido de carbono y algunos hidrocarburos líquidos para



inyectarlo al Sistema Nacional de Transporte. Por razones de seguridad, en las puertas de ciudad se le agrega un odorizante antes de inyectarlo al sistema de distribución.

Utilización del gas natural

El gas natural es el combustible fósil más limpio ya que en la combustión se liberan menos sustancias contaminantes para el medio ambiente cuando se compara con otros combustibles fósiles. La energía del gas natural puede ser utilizada como fuente de calor (por ejemplo para cocción, producción de vapor), para generación de electricidad (termoeléctricas), como combustible para vehículos y como materia prima en la industria petroquímica, entre otras aplicaciones.

Medidas del gas natural

Se puede medir en unidades de volumen (por ejemplo metros cúbicos – m^3 , pies cúbicos- ft^3) o de energía (por ejemplo kilowatio-hora -kWh, o BTU). En Colombia la facturación al usuario residencial se hace en unidades de volumen ($\$/m^3$).

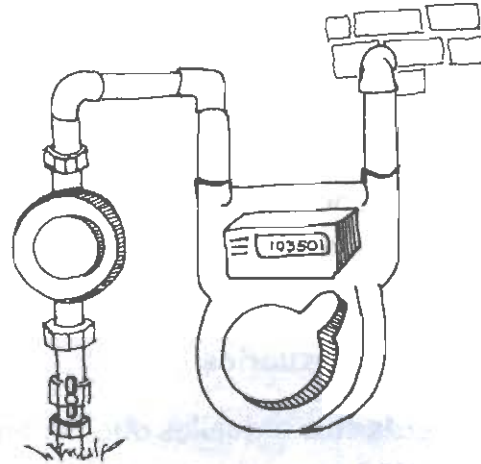
Tipos de usuarios

Regulados: Aquellos que tienen un consumo de hasta 300.000 pies cúbicos por día (ft^3d) o su equivalente en metros cúbicos (m^3) hasta el 31 de diciembre de 2004 y de hasta 100.000 ft^3d o su equivalente en m^3 a partir de enero 1° de 2005. En esta clasificación se encuentran pequeños usuarios industriales y comerciales y todos los usuarios residenciales diferenciados por estratos socioeconómicos.

No Regulados: Aquellos que tienen un consumo de más de 300.000 pies cúbicos por día (ft^3d) hasta el 31 de diciembre de 2004 y de más de



100.000 ft³d a partir del enero 1° de 2005. En este rango de consumo se encuentran las plantas de generación eléctrica a base de gas (termoeléctricas) y grandes usuarios industriales y comerciales.



La diferencia entre usuario Regulado y No Regulado radica en la facultad que tiene el Usuario No Regulado para negociar libremente su tarifa con el comercializador. La CREG fija la tarifa máxima para los usuarios regulados.

Costo unitario de prestación del servicio de gas natural

El costo unitario de gas natural, M, es el costo económico que resulta de agregar los costos de producción, transporte, distribución y comercialización, representado en las siguientes fórmulas:

$$1) M_v = \frac{G + T}{(1-P)} + D_v \quad 2) M_f = D_f + C$$

M_v = Componente variable del Costo Unitario (\$/m³), varía dependiendo del nivel de consumo.

M_f = Componente fija del Costo Unitario (\$/m³), determinado para cada empresa

G = (Producción) costo del suministro del producto (gas natural) (\$/m³).

T = (Transporte) costo de transportar el gas a alta presión (\$/m³), incluyendo pérdidas eficientes reconocidas

D = (Distribución) costo de transportar el gas a baja presión hasta el domicilio del usuario final. Se divide en costo fijo [D_f (\$/factura)] y costo variable [D_v (\$/m³)].

C = (Comercialización) costo de ejercer actividades para la compraventa de gas, tales como el servicio al usuario, lectura, facturación, atención de reclamos, etc (\$/factura).

P = Índice eficiente de pérdidas reconocidas.

El costo de servicio se obtiene multiplicando M_v por el consumo en m³ y sumándole M_f.

La calidad del servicio de gas natural

Las tarifas aprobadas por la CREG se encuentran asociadas con un grado de calidad determinado para este servicio público.

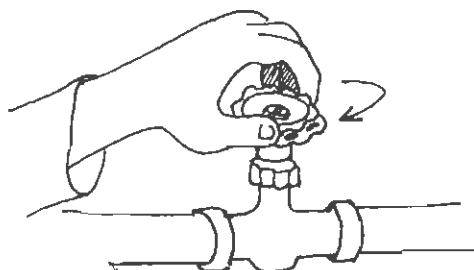


Para el efecto se han definido parámetros de calidad del producto y del servicio técnico en la prestación del servicio de gas natural (Resolución CREG-100 de 2003) y se mide con los siguientes indicadores:

Calidad del producto

IPLI: Presión en líneas individuales (rango de presiones)

IO: Odorización (nivel mínimo de concentración de odorizante)

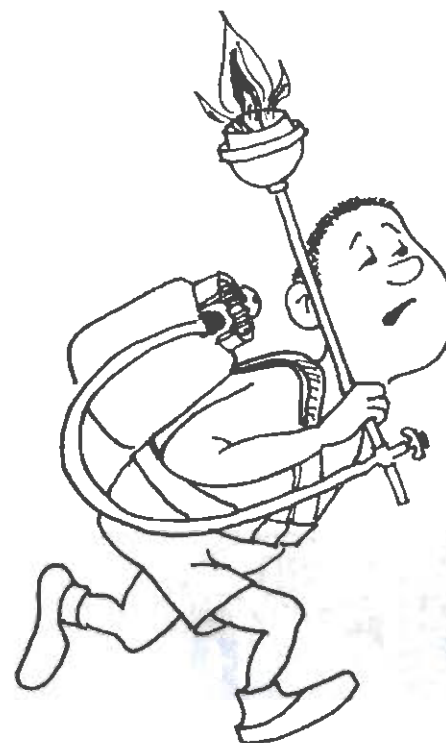


Calidad del servicio técnico

DES: Tiempo de duración de las interrupciones en un mes.

IRST: Tiempo de respuesta del servicio técnico ante los siguientes eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción.

Toda interrupción del servicio genera compensación al usuario, excepto en casos de fuerza mayor y de suspensiones programadas con previo aviso al usuario.



El servicio de GLP

((Gas Licuado del Petróleo o Gas Propano))

Gran Comercialización

Actividad que incluye la producción nacional de gas licuado del petróleo en refinerías y/o en yacimientos, y/o su compra en el mercado internacional para la comercialización en grandes volúmenes con destino a la prestación del servicio público domiciliario.

Transporte

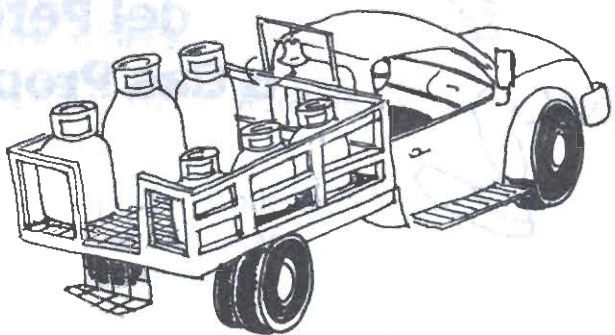
Actividad que consiste en el traslado de grandes volúmenes de GLP desde los sitios de producción o importación, a través de ductos (propanoductos o poliductos), carrotanques, etc., hasta sitios de almacenamiento

Comercialización Mayorista

Actividad de compra, venta y almacenamiento de GLP

Distribución Minorista

Actividad que incluye el envasado del GLP en cilindros y tanques especiales y su comercialización al usuario final en su domicilio o en expendios autorizados donde se puede adquirir.

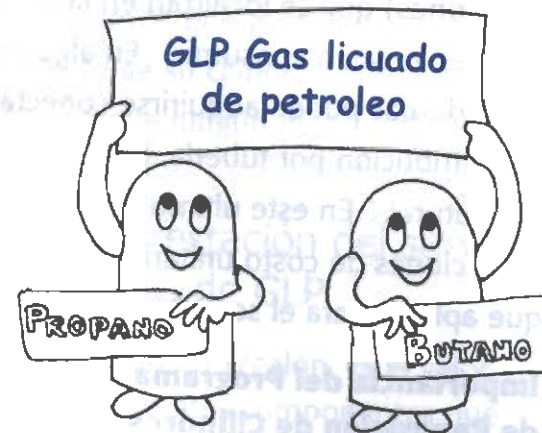


Algunos aspectos básicos del GLP

Composición del GLP

El GLP, Gas Licuado del Petróleo, comúnmente conocido como gas propano, es una mezcla de hidrocarburos

livianos, compuesta principalmente por butano y propano. Estos componentes tienen como característica que son fácilmente licuables, es decir, pueden permanecer gaseosos en condiciones ambientales y permanecer líquidos cuando se envasan o almacenan a bajas presiones. El GLP se produce en refinerías a partir del petróleo crudo durante los procesos de separación para producir gasolina, o se produce en campos de explotación de gas natural cuando este se encuentra asociado con petróleo, mediante un proceso de separación de líquidos. Por razones de seguridad, el GLP se odora agregando una sustancia especial que permite su detección por olfato en caso de fugas.



Utilización del GLP

El GLP tiene importantes usos petroquímicos y combustibles. Como combustible, se utiliza en procesos industriales (producción de vapor, sistemas de enfriamiento y calentamiento, combustible para motores, etc.) y en procesos comerciales y domiciliarios, principalmente como fuente de calor (coccción, calentamiento de agua, calefacción).

Adquisición del GLP

Por su capacidad de permanecer en estado líquido, el GLP es un combustible que se transa fácilmente dado que se envasa y se traslada a los sitios donde se encuentran los consumidores. Por esta razón, la forma más común de encontrar el GLP es en cilindros portátiles de diferentes capacidades (comúnmente de 10, 20, 33, 40, 77 o 100 libras) o en tanques estacionarios (medido en galones) que se localizan en las instalaciones de quienes lo van a consumir. En algunos municipios del país además puede adquirirse conectándose a una red de distribución por tubería, tal como se distribuye el gas natural. En este último caso, aplican las mismas condiciones de costo unitario, calidad y tipos de usuario que aplican para el servicio de gas natural.

Importancia del Programa de Reposición de Cilindros

Todos los consumidores de GLP en cilindros portátiles son los propietarios del cilindro que utilizan y, en la mayoría de los casos, también lo son los consumidores en tanques estacionarios. Cada vez que un consumidor adquiere un galón de GLP paga un Margen de Seguridad que se utiliza exclusivamente para mantener el cilindro y/o el tanque en perfectas condiciones de operación o,

cuando esto ya no es posible, cambiarlo por uno totalmente nuevo.

Como consecuencia de la edad y la manipulación a la que se someten los cilindros y para garantizar totalmente la seguridad de los usuarios, se ha emprendido un programa de reposición que busca cambiar todo el parque de cilindros en el menor tiempo posible.

Es muy importante que los usuarios exijan a sus distribuidores cilindros nuevos que garanticen su seguridad. Es por esto que el cambio de su cilindro por uno nuevo del otro tamaño no debe costarle ningún dinero adicional.

Costo unitario de prestación del servicio público de GLP

El costo unitario, M , expresado en \$/galón, es el valor que resulta de sumar los diferentes componentes que remuneran cada una de las actividades requeridas para prestar el servicio al usuario final, es decir, producción, transporte, almacenamiento, margen de reposición y envasado y distribución:

$$M = G + E + Z + N + D$$

G = Costo del producto (GLP)

E = Costo de transportar el producto desde el sitio de producción hasta el terminal de entrega para almacenamiento.

Z = Margen de seguridad cuyo destino es el mantenimiento y reposición de cilindros y tanques estacionarios.

N = Costo de los servicios de almacenamiento en terminales.

D = Costo de envasar, distribuir y comercializar el GLP (cilindros en sus diferentes capacidades y tanques estacionarios).

El costo unitario por cilindro se obtiene, por lo tanto, multiplicando M por la capacidad en galones de cada cilindro.

La calidad del servicio de GLP

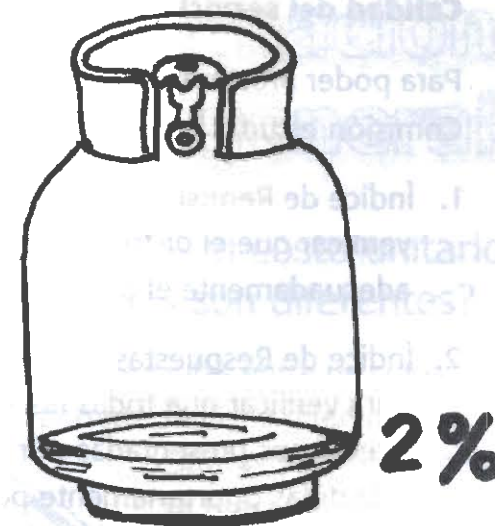
Próximamente se adoptará la regulación de calidad en el servicio de GLP. Ésta será exigible por parte de los usuarios en términos del producto, de la confiabilidad del servicio y del servicio técnico recibido.

Calidad del producto:

Puesto que el GLP se mantiene líquido mientras se encuentra dentro del recipiente que lo contiene, sea



este un cilindro y/o un tanque, la principal característica que debe cumplir para considerarse de buena calidad es que vaporice adecuadamente y no queden residuos líquidos imposibles de utilizar. Para esto, los distribuidores deben drenar cada cilindro antes de llenarlo nuevamente y por lo tanto la cantidad de residuos líquidos en el cilindro de un usuario debe ser mínima y casi imperceptible.



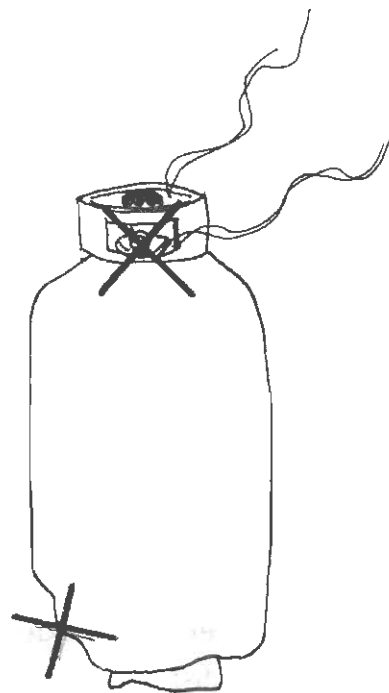
La confiabilidad del servicio

Los comercializadores de GLP deben suministrar un servicio confiable, para lo cual cuentan con un respaldo de almacenamiento que paga el usuario. Si el producto no se encuentra disponible para atender la demanda de un mercado, los usuarios de ese mercado serán compensados pagando una menor tarifa en el mes inmediatamente siguiente a cuando se presente esta condición, en función de los días en que el producto no estuvo disponible.

Calidad del servicio técnico:

Para poder prestar un servicio técnico adecuado, la Comisión estudia la adopción de los siguientes índices:

1. Índice de Reposición de Cilindros (IRC), para verificar que el distribuidor renueva oportuna y adecuadamente el parque de cilindros y tanques.
2. Índice de Respuestas a Servicio Técnico (IRST), para verificar que todas las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los usuarios son atendidas oportunamente por el distribuidor. Es especialmente importante en este caso la atención de pedidos de producto, que le darán al usuario derechos adicionales.
3. Índice de Recuperación de Residuos Líquidos (IRRL), para verificar que el distribuidor drena oportunamente los cilindros antes de llenarlos y garantiza así que el usuario reciba un producto de buena calidad.

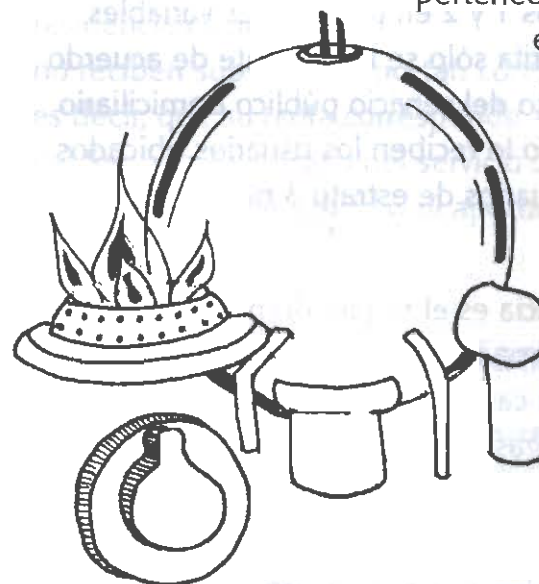


Información general

¿Sabía usted que... Aunque el costo unitario es el mismo, las tarifas son diferentes?

La diferenciación de tarifas entre usuarios pertenecientes a diferentes

estratos socioeconómicos, se presenta por los subsidios y las contribuciones que la ley ha definido. Los subsidios y contribuciones no aplican para los usuarios del servicio público domiciliario de GLP.



¿Qué es subsidio y contribución?

El subsidio es un menor valor resultante de la diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo unitario de éste, para usuarios de algunos estratos.

La contribución es un gravamen, es decir, que el usuario paga por encima del costo unitario de prestación del servicio.

¿Quiénes tienen derecho a tener subsidio?

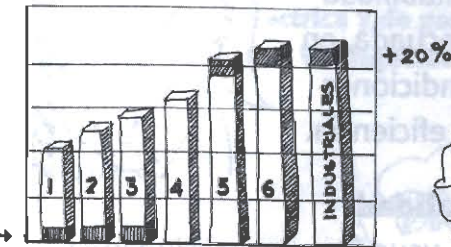
Los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que se encuentran ubicados en los estratos 1, 2 y 3 pueden recibir subsidio sobre el consumo de subsistencia. Para el estrato 3, hasta el 15% del costo de prestación del servicio y para los estratos 1 y 2 en porcentajes variables que garantizan que su tarifa sólo se incremente de acuerdo con la inflación. En el caso del servicio público domiciliario de gas natural, el subsidio lo reciben los usuarios ubicados en estratos 1 y 2. Los usuarios de estrato 3 no reciben subsidio.

El consumo de subsistencia es el requerido para cubrir las necesidades básicas, estimado actualmente como 200 kWh/mes de consumo para el caso de energía eléctrica y en 20 m³/mes para el caso de gas.

¿Qué tipo de usuarios contribuye para cubrir los subsidios?

Los usuarios residenciales de estratos 5 y 6, así como los industriales y comerciales y los Usuarios No Regulados, contribuyen con un 20% en electricidad y 8.9% en gas sobre el costo de prestación del servicio para cubrir los subsidios que se otorgan en los estratos 1, 2 y 3. Es importante

señalar que los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro, están exentos de pagar esta contribución, previa solicitud por parte del interesado.



Los usuarios residenciales de estrato 4 no reciben subsidio ni aportan contribuciones, es decir, que su tarifa corresponde al Costo de Prestación del Servicio. En el caso del servicio de gas natural, el estrato 3 tampoco recibe subsidio ni aporta contribuciones.



Criterios para la fijación de tarifas

Las leyes 142 y 143 de 1994 asignaron a la CREG, entre otras funciones, la de establecer las fórmulas para la fijación de tarifas de energía eléctrica y gas combustible, con los siguientes criterios:

Eficiencia Económica: procurar que las tarifas se aproximen a los precios de un mercado competitivo sin que se trasladen al usuario final costos de gestiones ineficientes.

Suficiencia Financiera: las fórmulas tarifarias deben permitir que las empresas recuperen las inversiones, los gastos de administración, operación y mantenimiento,

incluyendo además una rentabilidad adecuada, en condiciones de eficiencia.



Neutralidad:

los usuarios que ocasionan iguales costos a las empresas tendrán un mismo tratamiento en cuanto a tarifas.

Solidaridad y Redistribución: sistema de asignación de subsidios para que las personas de menores recursos puedan pagar sus consumos básicos, con ayuda de los usuarios de estratos 5 y 6, y usuarios comerciales e industriales, además de recursos de la Nación.



Simplicidad: diseñar tarifas de fácil comprensión para el usuario final.

Integralidad: toda tarifa supone un grado de calidad y cobertura definido por la Comisión.

Conozca su factura de energía y gas natural

Las facturas de los servicios de energía eléctrica y de gas natural deben cumplir con los siguientes requisitos. Verifíquelos siempre.

- Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio
- Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
- **Estrato** socioeconómico y clase de uso del servicio
- **Período** por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- **Lectura anterior** del medidor de consumo, si existiere
- **Lectura actual** del medidor de consumo, si existiere
- Causa de la **falta de lectura**, en los casos en que no haya sido posible realizarla
- Fechas máximas de **pago oportuno**
- Fecha de **suspensión** y/o corte del servicio
- **Valor total** de la factura



- **Consumo** en unidades físicas de los últimos 6 periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales; y de los últimos 3 periodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales. En defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.
- Los **cargos** expresamente autorizados por la Comisión
- El valor de las **deudas** atrasadas
- Cuantía de los **intereses** moratorios y señalamiento de la tasa aplicada
- Monto de los **subsidios** y la base de su liquidación
- Cuantía de la **contribución** de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación
- **Sanciones** de carácter pecuniario
- Cargos por concepto de **reconexión** o reinstalación
- **Otros cobros** autorizados
- El **costo unitario** de prestación del servicio (CU o M) desagregado por las diferentes actividades
- Los **valores compensados** a los usuarios, los indicadores de calidad calculados y los valores máximos admisibles deberán ser discriminados en la factura.

Conozca su factura de GLP

Cada vez que usted compre GLP, el distribuidor está obligado a expedirle una factura numerada en la cual se relacione el **valor pagado**, la **fecha del suministro**

del producto, cantidad suministrada o tipo de cilindro, identificando este último con su **número correspondiente**, la **empresa que lo realiza** y los **números telefónicos de la oficina de peticiones, quejas y recursos**, y de los servicios de **atención de emergencias**.

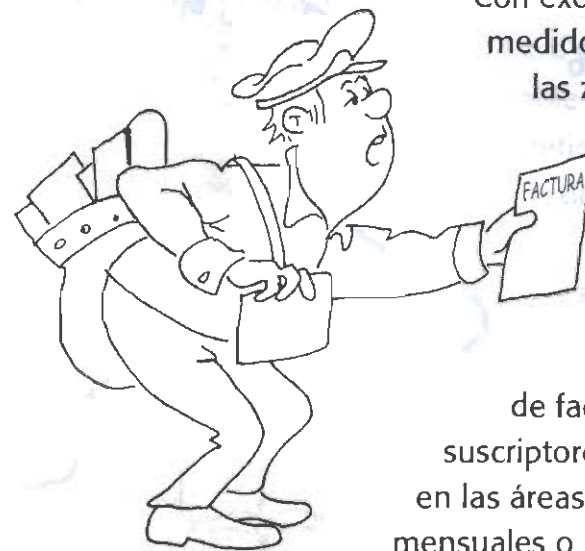
Exija siempre la factura, esto le permitirá identificar plenamente a su prestador del servicio.



¿Con qué frecuencia debe recibir su factura?

Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas la empresa deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos

de facturación para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas pueden ser mensuales o bimestrales.



Para los usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se pueden establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso las empresas deben permitir que el suscriptor pague los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos, según la lectura que haga el propio suscriptor de su medidor.

Para las Zonas No Interconectadas, Territorios Insulares, Barrios Subnormales, Áreas Rurales de Menor Desarrollo y Comunidades de Difícil Gestión, está previsto que pueden existir períodos flexibles de facturación.

¿Cómo se determinan los consumos?

- El consumo se debe medir con instrumentos adecuados. Cada usuario tiene derecho a que se le mida individualmente su consumo para que el valor de la factura refleje los datos reales.
- Cuando no se pueda medir con instrumentos, el consumo se puede determinar con base



en consumos promedio anteriores del mismo usuario, de usuarios en circunstancias similares o con base en aforos individuales que consisten en revisar y calcular el consumo aproximado, según las tomas y equipos eléctricos que cada usuario haya instalado en el lugar.

- Los consumos de los usuarios ubicados en Zonas No Interconectadas, Territorios Insulares, Barrios Subnormales, Áreas Rurales de Menor Desarrollo y Comunidades de Difícil Gestión, se podrán determinar a través de medidas comunitarias o proyecciones de consumo.

Conexión, reconexión o reinstalación

Conexión: conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

Reconexión o Reinstalación: este servicio se cobra cuando se incurre en costos para realizar estas actividades.

El usuario debe pagar las actividades asociadas con el servicio de conexión o reconexión y este costo no está regulado actualmente. Su valor se debe basar en los costos reales y lo fija la empresa.

¿Por qué no debe atrasarse en el pago de sus facturas?

La obligación principal del usuario es pagar el precio del servicio. Si usted no paga, está afectando a otros que no pueden tener acceso al servicio.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos pueden ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos.

La factura expedida por la empresa es exigible, de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.



Suspensión del servicio

Es la interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo por las siguientes posibles causas:

- La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora del servicio, sin exceder en todo caso dos (2) períodos cuando la facturación es bimestral y tres (3) períodos cuando es mensual.

- El fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
- La alteración sin consulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

La suspensión del servicio también puede ser de común acuerdo pues el usuario puede solicitar a la empresa la suspensión del servicio, señalando claramente por cuánto tiempo quiere la suspensión. De igual manera el usuario puede pedir la suspensión cuando quiera cambiar de empresa prestadora del servicio.

Cualquier usuario puede elegir libremente el prestador del servicio si considera que otra empresa le ofrece un mejor servicio o una mejor tarifa. Para esto el usuario debe:

- Estar a paz y salvo en sus facturas.
- Tener mínimo una antigüedad de 12 meses con el actual prestador del servicio.



¿Quién controla, vigila y sanciona a las empresas de servicios públicos?

La eficacia de la normatividad, contenida en las leyes 142 y 143 de 1994, así como en la regulación expedida por la CREG, depende del conocimiento que de ella tengan los usuarios y de la exigencia de los derechos que la ley consagra a favor de ellos. También depende de la eficiencia y eficacia de las autoridades a quienes corresponde ejercer la inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos, que de acuerdo con la ley le corresponde a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS –SSPD–, así como de quienes por mandato de la ley deben promover y garantizar la protección de los derechos del usuario.

El usuario debe exigir a la empresa el cumplimiento de la regulación. Si ésta no lo atiende satisfactoriamente, debe acudir a la SSPD.

¿Cómo pueden los usuarios vigilar a las empresas?

La Ley 142 de 1994 creó los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o más de los servicios públicos, los cuales tienen la función principal de asegurar la

participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas prestadoras de los servicios públicos.

Estos comités se conforman por la iniciativa de los usuarios y con el apoyo de alcaldes y gobernadores. El número de miembros del Comité será el que resulte de dividir la población del respectivo municipio o distrito por 10.000 pero no puede ser inferior a cincuenta (50). Para el Distrito Capital el número será de doscientos (200).

Señor usuario: ¿Sabe cuáles son sus derechos fundamentales?

La Ley 142 de 1994 consagró como principales derechos del usuario, los siguientes:

- **Recibir** un servicio de buena calidad y continuo.
- **Obtener** de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos apropiados, dentro de los plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora.
- El usuario puede **elegir** libremente el proveedor que desee para la prestación del servicio.
- **Solicitar y obtener** información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información confidencial o reservada.

- **Presentar** peticiones, quejas y recursos ante la empresa y obtener pronta respuesta.

Usted puede hacer reclamos Aquí le contamos cómo

1. RECLAMOS

Los usuarios tienen el **derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante la empresa** prestadora del servicio para que sean resueltos. (Arts. 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994).



2. RESPUESTAS

La empresa tiene la **obligación de dar respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles** siguientes al recibo de la petición, queja o recurso. Si la empresa no responde durante estos 15 días hábiles, se entenderá que el tema se resolvió a favor del usuario y este, a su vez, podrá exigir el cumplimiento de lo solicitado.

3. RECURSOS

En caso de que considere que la empresa, mediante su respuesta, no solucionó su petición o queja, el usuario puede presentar **recurso de reposición y en subsidio de apelación**. Estos recursos deberán presentarse en el mismo escrito ante la misma empresa, que de resolver el recurso de reposición negativamente para el usuario, remitirá el caso automáticamente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que resuelva la apelación del caso.

Además, las Personerías Municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente. (Art. 157 Ley 142 de 1994).



Mayores informes

Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG

Cra. 7 No. 71-52 Torre B Piso 4°.

PBX: 3122020

Fax: 3121900

Bogotá, D. C.

Línea de Atención al Usuario: 01 800 0112734

Email: creg@creg.gov.co

Página web: www.creg.gov.co

Esta información es solo una guía. La CREG no es responsable por la exactitud y la vigencia de la misma y no acepta ninguna responsabilidad legal por los errores que pueda contener.

333.7932/C733c/a/1

Cartilla del usuario de los servicios públicos de
energía eléctrica y gas combustible / Comisión
de Regulación de Energía y Gas

333.7932 C733c Ej. 1

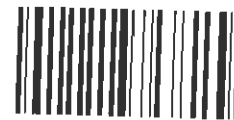
CATALOGADO POR: HELP FILE LTDA

FECHA

PRESTADO A

FECHA

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA



01005165

BIBLIOTECA

energía eléctrica y gas combustible



Comisión de Regulación
de Energía y Gas