

Introducción

La Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG expidió la Resolución CREG 080 de 2019 “Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible”. En dicha resolución se establecieron unas reglas o directrices para regular las interacciones entre las empresas y los usuarios, denominadas “Reglas de Comportamiento”. Esta resolución señala que los agentes del mercado deben aplicar la regulación de manera diligente y honorable, atendiendo la finalidad para la cual fue expedida.

Objeto

Definir las reglas de comportamiento de los agentes del mercado en relación con las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Públicos, para la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios en lo que tiene que ver con atención al usuario información suministrada a proveedores, usuarios y terceros.

Estas reglas de comportamiento buscan garantizar el equilibrio entre la libertad económica, promoción de intereses colectivos, la prestación de servicios públicos domiciliarios y los derechos de los usuarios.

Alcance

Esta resolución aplica a los agentes que desarrollen las actividades propias de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural gas propano, y sus actividades complementarias.

La Coordinación Administrativa es el área responsable de realizar el seguimiento a la matriz de cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Resolución CREG 080 de 2019.

Actividades realizadas por la Empresa

Redegas Domiciliario S. A. ESP tiene como actividades principales la distribución y comercialización de gas natural por redes, para lo cual almacena éste en unos módulos especiales para luego transportarse en vehículos que por sus características técnicas pueden llevar grandes volúmenes de gas por carretera hasta su punto de destino.

El gas natural se descarga en módulos donde es almacenado y posteriormente descomprimido, para así alimentar las redes domiciliarias con la presión debidamente regulada.

REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP es una empresa de servicios públicos domiciliarios en los términos de la Ley 142 de 1994, que presta el servicio de gas natural domiciliario en los municipios de Choachí, Fómeque, Ubaque, La Calera y la UPZ 89 de la localidad de Chapinero.

El servicio público domiciliario de gas natural por redes de tubería está definido por la Ley 142 de 1994 como “el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición”.

Proceso de Instalación para Usuarios Nuevos

- 1.- Contacto con el nuevo usuario: Se suministra al usuario potencial un formato de solicitud del servicio público domiciliario de gas natural para que ingrese la información sobre el inmueble donde se instalará el servicio.
- 2.- Una vez se cuente con la información correspondiente a la venta de la nueva instalación, se procede a agendar la visita a los usuarios a través del área de atención al usuario.
- 3.- El técnico de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas, debidamente identificados, se desplazarán hacia el predio del nuevo usuario en la fecha pactada con el fin de ejecutar la construcción de la instalación interna y la conexión a la red de distribución (acometida).
- 4.- El personal técnico de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas debidamente identificados procederán a diseñar la nueva instalación en compañía del usuario o la persona que éste designe para atender la visita (la persona encargada por el usuario final deberá ser mayor de edad). El diseño deberá contar con todos los requerimientos definidos por la normatividad técnica colombiana y para ello, el técnico hará las recomendaciones al usuario y/o la persona encargada por éste, sobre el diseño de su nueva instalación, de manera que cumpla con dichos requisitos (se recomienda que el usuario o su encargado manifiesten todos los requerimientos

especiales respecto a su nueva instalación y esta información sea suministrada al personal técnico de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas).

5.- Una vez aprobado el diseño por parte del usuario, se procederá a la construcción de la instalación interna.

Conexión a la red de distribución

El personal técnico de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas debidamente identificados procederán a ejecutar la conexión a la red de distribución de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas, derivando la línea principal e instalando el respectivo centro de medición en el predio.

REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas ejecutará la construcción de la instalación y la conexión a la red de distribución, el organismo de inspección procederá a revisar las condiciones técnicas y asegurará el cumplimiento de la normatividad vigente para el funcionamiento de la nueva instalación, luego de lo cual emitirá un certificado de conformidad que avala dicho cumplimiento. Una vez se emita dicho certificado, el personal técnico de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP y/o sus contratistas procederán a poner en servicio la nueva instalación.

Normas que se deben cumplir durante el proceso de instalación

- NTC 2505 - Instalaciones para suministro de gas destinadas a usos residenciales y comerciales.
- NTC 3631 - Ventilación de recintos interiores donde se instalan artefactos que emplean gases combustibles.
- NTC 3632 - Instalación de Gasodomésticos para cocción de alimentos.
- NTC 3728 - Líneas de transporte y redes de distribución de gas.
- Resolución 90902 de 2013 - Reglamento Técnico de instalaciones Internas de Gas combustible.

Comportamientos que propenden por el cumplimiento de los fines de la regulación

Aplicar la regulación expedida por la CREG de manera oportuna y responsable, atendiendo la finalidad para la cual fue expedida y en observancia de los principios generales del régimen de servicios públicos domiciliarios.

Interpretar la regulación bajo el entendido de que prevalece el fondo sobre la forma, procurando la protección del usuario y el funcionamiento eficiente y transparente del mercado.

Abstenerse de participar en actos, contratos o prácticas que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de eludir los fines previstos en la regulación.

Abstenerse de participar en actos, contratos o prácticas que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de confundir o engañar a usuarios, a otros agentes del mercado o a las autoridades.

Cumplir los compromisos y declaraciones que realice frente a terceros o frente al mercado evitando adquirir compromisos u obligaciones que no tenga la intención o capacidad de cumplir

No utilizar a persona alguna como conducto para evitar las obligaciones contenidas en el ordenamiento jurídico.

Comportamientos que propenden por la transparencia del mercado

Las áreas que produzcan, elaboren o emitan información al mercado, antes de su publicación deberán verificar que la misma es cierta, suficiente, clara, oportuna y verificable. Para tal fin quien elabore y revise el respectivo documento debe constatar y garantizar el cumplimiento de dichos requisitos.

Comportamientos que propenden por la independencia en la toma de decisiones Flujos de información con terceros

En el manejo de la información REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP se compromete a garantizar un uso adecuado de la misma de cara a terceros, en línea con los fines de la regulación. Para el efecto, REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP se abstendrá de compartir información propia o de un tercero cuya divulgación tenga el propósito, la capacidad o el efecto de restringir la oferta disponible en el mercado, restringir el acceso al mercado, discriminar entre agentes, poner en riesgo la prestación del servicio o distorsionar el funcionamiento eficiente del mercado.

Igualmente, se abstendrá de compartir con cualquier agente del mercado aquella información, propia o de un tercero, que se refiere directa o indirectamente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica o gas combustible y que: i) tenga valor comercial para la estrategia competitiva del titular; ii) no sea de conocimiento público; y iii) su divulgación total o parcial tenga efectos sobre el nivel de competencia en el mercado.

Todos los colaboradores de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP que tengan información confidencial de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP o de un tercero, deberán acatar las anteriores disposiciones y contar con autorización escrita, previa y expresa respecto a su divulgación. En caso de que un colaborador tenga dudas respecto al carácter de una información solicitada de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP deberá consultar a la Gerencia Administrativa y Jurídica el carácter de la información y si la misma puede ser suministrada.