



Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN No. 039 DE 2019

(26 ABR. 2019)

Por la cual se ordena hacer pública un proyecto de resolución de consulta, "*Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018*"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por las leyes 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los decretos 1524 y 2253 de 1994 y Decreto 1260 de 2013.

CONSIDERANDO QUE:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, así como lo establecido en el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, compilado en el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015 y el artículo 33 de la Resolución CREG 039 de 2017, la Comisión debe hacer público en su página web todos los proyectos de resolución de carácter general que pretenda adoptar.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su sesión No.914 del 26 de abril de 2019, aprobó hacer público el proyecto de resolución "*Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018*".

RESUELVE:

Artículo 1. Hágase público el siguiente proyecto de resolución de consulta "*Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018*".

Artículo 2. Se invita a los agentes, a los usuarios, a las autoridades competentes, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la

VER

ll.
ll.
ll.
ll.
ll.

Por la cual se ordena hacer pública un proyecto de resolución de consulta, "Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018"

Superintendencia de Industria y Comercio, para que remitan sus observaciones o sugerencias sobre la propuesta, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación del proyecto en la página Web de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

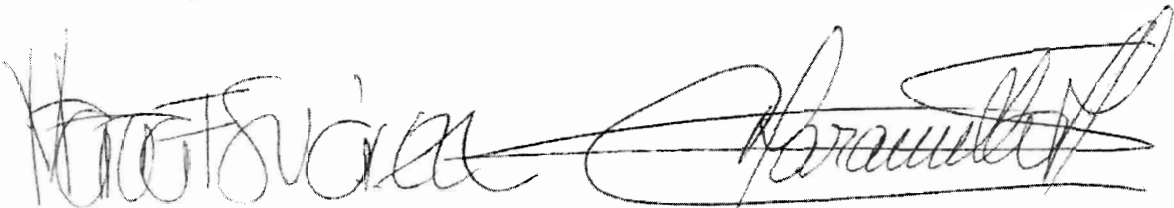
Las observaciones y sugerencias sobre el proyecto deben diligenciarse en el formato anexo a esta resolución "comentarios_reglas_comportamiento.xlsx" y dirigirse al Director Ejecutivo de la Comisión a la siguiente dirección: avenida calle 116 No. 7-15, Edificio Torre Cusezar, Interior 2, oficina 901 o al correo electrónico creg@creg.gov.co con el asunto "comentarios reglas de comportamiento".

Artículo 3. La presente resolución no deroga disposiciones vigentes por tratarse de un acto de trámite.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

26 ABR. 2013

Dada en Bogotá DC, a



MARIA FERNANDA SUÁREZ LONDOÑO **CHRISTIAN JARAMILLO HERRERA**
Ministra de Minas y Energía Director Ejecutivo
Presidente

Por la cual se ordena hacer pública un proyecto de resolución de consulta, "Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018"

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por las Leyes 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los Decretos 1524, 2253 de 1994 y 1260 de 2013.

CONSIDERANDO QUE:

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, mediante Resolución CREG 105 de 2018, publicó el proyecto de resolución: *Por la cual se determinan las obligaciones y reglas de comportamiento generales para los agentes que desarrollen los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible y sus actividades complementarias.*

La Comisión recibió comentarios: ASOCODIS (radicado CREG E-2018-009740), EMCALI (radicados CREG E-2018-009037 y E-2018-009755), ENERTOLIMA (radicado CREG E-2018-009050), ENERTOTAL (radicados CREG E-2018-009737 y E-2018-009738), EPM (radicados CREG E-2018-009772 y E-2018-012776), ACOLGEN (radicados CREG E-2018-009041 y E-2018-009042), ACP (radicado CREG E-2018-009753), COLGAS (radicado CREG E-2018-009013), GASNOVA (radicados CREG E-2018-009022 y E-2018-009760), ISAGEN (radicado CREG E-2018-008999), NATURGAS (radicado CREG E-2018-009039), ANDI (radicado CREG E-2018-012772), CELSIA (radicados CREG E-2018-009045 y E-2018-012788), CENIT (radicado CREG E-2018-012835), GASES DE OCCIDENTE (radicado CREG E-2018-009929), GECELCA (radicados CREG E-2018-009044 y E-2018-012886), TERPEL (radicado CREG E-2018-010303), ACCE (radicado CREG E-2018-009789), ANDESCO (radicado CREG E-2018-009729), DICEL (radicado CREG E-2018-009757), Diego Cárdenas (radicado CREG E-2018-009787), EMGESA (radicados CREG E-2018-009704 y E-2018-009735), GASCARIBE (radicado CREG E-2018-009779), GEB (radicado CREG E-2018-009713), ANDEG (radicado CREG E-2018-008997), CODENSA (radicado CREG E-2018-009781), ECOPETROL (radicados CREG E-2018-009727 y E-2018-012771), ELECTRICARIBE (radicado CREG E-2018-009052), OBICE (radicado CREG E-2018-009169), PROMIGAS (radicado CREG E-2018-009319) y VATIA (radicado CREG E-2018-009043).

Los comentarios recibidos por parte de los interesados evidenciaron que los intereses de los usuarios que conforman la demanda regulada y no regulada, no están necesariamente alineados con los de los agentes de la cadena, dados los eventuales conflictos de interés que surgen entre los roles de quienes

Handwritten signature and initials

Por la cual se ordena hacer pública un proyecto de resolución de consulta, "Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018"

participan en estos mercados. La Ley 142 de 1994 prevé que la representación de los usuarios en el mercado es rol del comercializador y, consecuentemente, este es el agente mediante el cual se garantiza la protección de los intereses de dichos usuarios. Sin embargo, el problema inherente a la relación entre usuarios y comercializadores, dadas las asimetrías de información entre estas partes, es aquel que la teoría económica denomina principal-agente. Por lo tanto, la Comisión encuentra necesaria la expedición de reglas que garanticen una adecuada representación de los usuarios que conforman la demanda regulada y no regulada, a través de los comercializadores.

Puesto que se trata del desarrollo de un problema que no había sido presentado de manera explícita en la Resolución 105 de 2018, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, en la sesión número 914 de 2019, encontró conveniente someter a consulta el capítulo sobre comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado, considerado que este es un elemento integral a las reglas de comportamiento.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Háganse públicos los artículos del capítulo sobre comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado.

Adicionar los artículos 15, 16 y 17 a la Resolución CREG 105 de 2018, que quedarán así:

Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado

ARTÍCULO 15. Representación de los usuarios. Los agentes que realicen la actividad de comercialización de energía eléctrica, comercialización de gas combustible o comercialización de capacidad de transporte de gas combustible, deben realizar una gestión eficiente de sus compras destinadas a atender a los usuarios a los que representan, garantizando que sus actuaciones no tengan la capacidad, el propósito o el efecto de ir en detrimento de los intereses de estos últimos.

Para esto, los comercializadores deben:

15.1. Emplear la debida diligencia en la gestión que realizan para la compra de energía eléctrica, de gas combustible o de capacidad de transporte de gas combustible, destinada a atender a sus usuarios.

15.2. Consolidar al interior de la empresa una cultura de atención y respeto de los derechos de los usuarios que conforman la demanda regulada y no regulada.

ARTÍCULO 16. Prevalencia de los intereses de los usuarios en las actuaciones de los comercializadores. Los intereses de los usuarios deben prevalecer siempre en las actuaciones de los agentes que desarrollen las actividades de comercialización de energía eléctrica, comercialización de

Por la cual se ordena hacer pública un proyecto de resolución de consulta, "Por la cual se adiciona el capítulo de 'Comportamientos que propenden por la adecuada representación de los usuarios en el mercado' a la Resolución CREG 105 de 2018"

gas combustible o comercialización de capacidad de transporte de gas combustible.

Por lo tanto, estos agentes deben gestionar los conflictos de interés que surjan en su labor de representación de los usuarios en el mercado.

ARTÍCULO 17. Atención de los usuarios. Los agentes que se dediquen al desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica, comercialización de gas combustible o comercialización de capacidad de transporte de gas combustible, en su calidad de representantes de los usuarios, deben actuar de manera que propenda por la satisfacción de las necesidades de su demanda atendida, de acuerdo con los compromisos y las obligaciones acordadas entre las partes y las disposiciones legales vigentes.

Para ello, los agentes comercializadores deben:

17.1. Emplear la debida diligencia en la prestación del servicio, garantizando la protección y el respeto de los derechos de los usuarios.


17.2. Proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los usuarios que componen la demanda respecto de:

- i. Los productos y servicios ofrecidos
- ii. Los derechos y obligaciones de los usuarios
- iii. Los costos que se generan sobre los productos y servicios ofrecidos
- iv. La actividad que desarrollan los comercializadores dentro del mercado y sus obligaciones relacionadas con la demanda que atienden
- v. Los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a


MARÍA FERNANDA SUÁREZ LONDOÑO
Ministra de Minas y Energía
Presidente


CHRISTIAN JARAMILLO HERRERA
Director Ejecutivo