

ENERCER



Antecedentes

5

Ley 1712 de 2014

“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 5 Literal C. Ámbito de Aplicación. Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público.

Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

- a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;
- b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;
- c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;
- d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;
- e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado;
- f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado;
- g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;
- h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado



Antecedentes

5

Ley 1712 de 2014

- i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;
- j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;
- k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

➤ Sentencia C-274 de 2013

Es titular del derecho a acceder a la información pública toda persona, sin exigir ninguna cualificación o interés particular para que se entienda que tiene derecho a solicitar y a recibir dicha información de conformidad con las reglas que establece la Constitución y el proyecto de ley. Esta disposición se ajusta a los parámetros constitucionales del derecho de petición, de información y del libre acceso a los documentos públicos, a los principios de la función pública, que consagran los artículos 20, 23, 74 y 209 de la Carta

➤ 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”.



"ARTÍCULO 9. Publicación de procedimientos. Los procedimientos de los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución, asociados a la prestación del servicio deben estar a disposición del público.

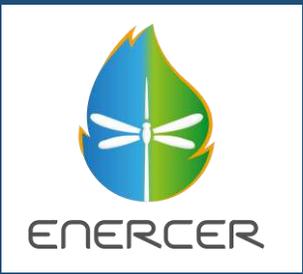
Para esto, los agentes deben:

9.1. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y los requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el acceso a un bien esencial empleado para la organización y la prestación del servicio por parte de usuarios o empresas de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, con el fin de que los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento.

9.2. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el cambio de prestador por parte de usuarios o empresas de los servicios públicos de energía y gas combustible, con el fin de que los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento.

9.3. Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una copia de los procedimientos vigentes de los que trata este artículo, para que ésta los mantenga a disposición de quienes los soliciten.

Parágrafo. Los agentes deberán publicar la información de la que trata este artículo en los formatos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que garanticen el acceso a la misma."



Requisitos a Cumplir en la Publicación de Información de los Procedimientos

Circular SSPD 20201000000034

Circular Externa No. 20201000000034 dirigida a los prestadores de los servicios energía eléctrica y gas combustible, con el fin de dar a conocer las pautas para la publicación de los procedimientos en cumplimiento del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019 – Fase de implementación.

- COMO ACCEDER AL SERVICIO O BIEN ESCENCIAL
- NORMAS QUE LO REGULAN
- REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE ACCESO
- FORMULARIOS PARA ADELANTAR EL TRAMITE ANTE LA EMPRESA (En formatos descargables)
- PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL TRAMITE (En formatos descargables)
- COSTO DE ACCESO AL BIEN ESCENCIAL (No puede haber costos ocultos)
- INFORMACION ASOCIADA CON LA POLITICA QUE USA LA EMPRESA PARA TOMAR DECISION DE ACCESO (FUNTAMENTOS NORMATIVOS DE SU ADOPCION)
- TODOS LOS MECANISMOS (CANALES) DE PRESTACION DIRECTA DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS, PROCEDIMIENTOS Y TIEMPOS DE ATENCION



Procedimientos de Acceso al Servicio Público de Gas Combustible

Acceso al Servicio Público de Gas Combustible

COMO ACCEDER AL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE EN ENERCER S.A. E.S.P ?

El Ciudadano interesado en acceder al servicio de Gas Combustible puede acudir a una de nuestras cinco (5) oficinas disponibles o llamando a nuestro conmutador (311)4424759. De igual manera, puede enviar la solicitud a través de la Pagina Web www.enercer.com o un mensaje al correo electrónico enercer@enercer.com o comunicarse vía whatsapp a los números siguientes:

 Miraflores – (312) 350 78 17
Garagoa – (310) 893 5170
Guateque – (321) 349 9349
Chinavita – (314) 332 8810
San Luis de Gaceno – (314) 335 3139

Tenemos asesores de ventas disponibles en todas las oficinas de los municipios de ENERCER S.A. E.S.P para atenderlo por cualquier medio.

REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE ACCESO

El Ciudadano interesado deberá disponer previamente de la siguiente información y presentar los correspondientes documentos al momento de hacer la solicitud del trámite:

1. Certificado de Tradición y Libertad del Inmueble
2. Copia CC del propietario del Inmueble
3. Certificado de Estratificación del Inmueble

FORMULARIOS PARA ADELANTAR EL TRAMITE ANTE LA EMPRESA

El Ciudadano interesado deberá solicitar

1. Solicitud de Disponibilidad del Servicio. Esta primera solicitud puede ser presentada por el usuario de manera verbal o escrita, a través de los diferentes canales de comunicación, sin formato específico, simplemente es la manifestación de interés en acceder al servicio de gas combustible y necesidad de establecer si hay disponibilidad del servicio en la zona en la que se encuentra ubicado su predio.

2. Formato Solicitud del Servicio. Una vez validada la disponibilidad para prestar el servicio, se debe diligenciar el formato de Solicitud del Servicio. Este Formato se encuentra dispuesto en las oficinas o es llevado hasta su predio, y debe ser diligenciado y firmado por el ciudadano interesado, dejando Original para ENERCER S.A. E.S.P y copia para el Usuario. (No es formato descargable)



Procedimientos de Acceso al Servicio Público de Gas Combustible

Acceso al Servicio Público de Gas Combustible

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL TRAMITE

1. Se recibe la Solicitud de Servicio por parte de un Usuario nuevo por cualquiera de los canales dispuestos de Atención al Usuario. Con base en esa solicitud ENERCER S.A. E.S.P. contacta al Usuario nuevo a través de un Asesor comercial para determinar si en el predio del usuario hay disponibilidad de red de distribución o no.
2. Si hay red de distribución cercana al predio, el Asesor Comercial o el Técnico Administrativo de Oficina informan al interesado sobre los requisitos necesarios para acceder al servicio.
 - a. Anexar documentos requisito para el trámite
 - b. Diligenciar y firmar el Formato de Solicitud del Servicio, el cual será suministrado por los asesores comerciales o los técnicos administrativos en las Oficinas o en su vivienda.
3. Se planifica y ejecuta la construcción de la instalación interna de gas natural combustible. La empresa puede tardar hasta 30 días en ejecutar su procedimiento de "Construcción de Instalaciones Internas", conforme a los requisitos técnicos, legales y del cliente.
4. Si se sospecha que no hay red de distribución, el usuario debe manifestar su interés en que se haga una Verificación de Disponibilidad del Servicio, la cual puede ser verbal o escrita, la cual será radicada por los funcionarios de Atención al Usuario de ENERCER S.A. E.S.P., para programar la Visita de Verificación y dar respuesta al Usuario en un término no superior a 15 días hábiles (Derecho de Petición).
5. Luego de efectuar una visita técnica para verificar la disponibilidad del servicio, ENERCER S.A. E.S.P., en caso de no existir disponibilidad de servicio se dará respuesta formal al Usuario indicando las razones técnicas y jurídicas por las cuales no es posible otorgar el servicio. De ser positiva la respuesta y poder conectar al usuario a la red domiciliaria o troncal, se vuelve a la actividad 2 de este protocolo de atención, solicitando los documentos para iniciar el trámite para darle acceso al servicio.

NORMAS QUE LO REGULAN

Ley 142 de 1994, artículo 90

Resolución CREG 108 de 1997 y sus modificaciones.

Resolución 067 de 1995 CREG, Código de distribución de Gas Combustible por redes

Resolución CREG 108 de 2002

Resolución 90902 de 2013 "Por medio de la cual se expide el reglamento técnico de instalaciones Internas de Gas Combustible" y sus modificaciones,

Resolución CREG 059 2012 "Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el parágrafo del artículo 108 de la

Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996 y se establecen otras disposiciones"



Procedimientos de Acceso al Servicio Público de Gas Combustible

Acceso al Servicio Público de Gas Combustible

COSTO DE CONEXIÓN AL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE

El cargo por conexión es de **SEISCIENTOS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$ 600.967.00)** Para el año 2020, financiable hasta 36 cuotas

No incluye el valor de la Instalación Interna ni de la Certificación Previa exigida por la ONAC Res 90902 de 2013 y 41385 de 2017 de Minminas. **(Ver tarifas mensuales por municipios y mercados atendidos, en la página principal , en la opción” Legal” .)**

RAZONES QUE PODRIAN IMPEDIR EL ACCESO AL SERVICIO

La disponibilidad del Servicio depende del estudio técnico para definir factibilidad de conexión a las redes de distribución o a complejidades técnicas que fundamenten la negación de la disponibilidad del gas. Conforme a la visita técnica de disponibilidad de red realizada al predio del usuario ENERCER S.A. E.S.P. puede concluir que no es posible acceder a la solicitud de conexión toda vez que:

PUNTO DE VISTA TÉCNICO:

No existe red y el acceso de tubería no es técnicamente posible.

Se presenta inestabilidad de terreno para llevar la red de distribución y acometida.

Existen distanciamientos que comprometan las condiciones de diseño y demanda de la red existente.

La instalación existente o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, ya que interfiere o menoscaba la continuidad o calidad del servicio a otros usuarios.

Las condiciones de seguridad de la vivienda o predio ponen en riesgo la construcción o existencia de instalaciones de gas combustible.

Inexistencia de vivienda, muros o estructuras que permitan físicamente la construcción de una instalación.

Se presentan variables del medio externo que pueden afectar la integridad y seguridad de las instalaciones de gas combustible.

Otras causas.

Cabe señalar que las visitas técnicas serán ejecutadas de acuerdo a la competencia del personal, en cumplimiento de la normatividad vigente, de manera imparcial, resguardando la seguridad de todos los actores del sistema, protegiendo el buen nombre de ENERCER S.A. E.S.P. y no podrán brindarse a título personal o con intereses particulares.

PUNTO DE VISTA JURÍDICO:

La Resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG; “Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones” define:

“SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE: Es 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.”

ENERCER S.A. E.S.P. cumplirá con las disposiciones establecidas en el marco legal y normativo aplicable a la prestación del servicio técnico, las cuales están definidas principalmente en la Ley 142 de 1994, Resolución CREG 067 de 1995, Resolución CREG 059 de 2012 y Resolución 90902 de 2013 entre otras.



Procedimientos de Atención de PQRS asociadas al Servicio Público de Gas Combustible

Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos y Recursos

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O RECURSOS

Las solicitudes de los usuarios y de la comunidad, sean éstas peticiones de servicios técnicos, quejas, reclamos o recursos, son recibidas por cualquiera de los canales disponibles, esto es que puede acudir a una de nuestras cinco (5) oficinas disponibles o llamando a nuestro conmutador (311)4424759. De igual manera, puede enviar la solicitud a través de la Pagina Web www.enercer.com o un mensaje al correo electrónico enercer@enercer.com o comunicarse vía whatsapp a los números siguientes:

 Miraflores – (312) 350 78 17
Garagoa – (310) 893 5170
Guateque – (321) 349 9349
Chinavita – (314) 332 8810
San Luis de Gaceno – (314) 335 3139

Las PQRS son ingresadas respectivamente en la plataforma para el trámite de PQRS de ENERCER S.A. E.S.P. y escaladas al área competente, dependiendo de la temática.

TERMINOS DE ATENCION DE PQRS

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, en ENERCER S.A. E.S.P, toda petición será resueltarse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

De igual manera, estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información son resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo son resueltas resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, ENERCER S.A. E.S.P informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



Procedimientos de Atención de PQRS asociadas al Servicio Público de Gas Combustible

Peticiones de Otros Servicios Complementarios

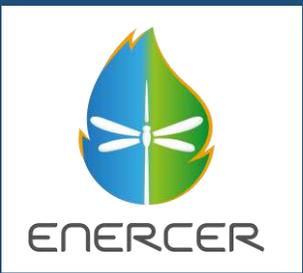
CONTENIDO DE LAS PETICIONES DEL USUARIO A ENERCER S.A. E.S.P.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar un número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ENERCER S.A. E.S.P tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. Se pedirá la información adicional requerida al usuario, en ese caso.



**Procedimientos de
Atención de PQRS
asociadas al
Servicio Público de
Gas Combustible -
Procedimientos
Complementarios**

Peticiones de Otros Servicios Complementarios

CONCEPTOS NO FACTURABLES.

Toda labor o servicio técnico donde se requiera: Materiales, herramientas y mano de obra son facturados y cobrados al usuario a través de factura de venta o liquidados en la factura de consumo, en ningún caso el personal técnico recibe dinero por parte del usuario.

Sin embargo por disposición normativa según resolución CREG 059 de 2012 se proporcionarán los siguientes servicios de forma gratuita:

- Desconexión del medidor.
- Investigación de fugas y otros pedidos relacionados con la seguridad.

Además de los anteriores ENERCER S.A. E.S.P. presta los siguientes servicios sin cobro:

- Verificación de disponibilidad de servicio.
- Revisión por alto consumo.
- Conexión de gasodoméstico por primera vez.
- Cotizaciones.
- Prediseño de instalación o trazado de tuberías.
- Visitas por concepto de facturación tales como: Revisión por alto consumo y desviaciones críticas entre otros.
- Atención y reparación de fugas en Red por caso fortuito o causas naturales.
- Extensiones de red autorizadas.
- Construcción de acometidas
- Verificación de tipo de uso de servicio.
- Otros (Previa autorización)



TARIFAS

Mensualmente se publican las tarifas del servicio de gas combustible para cada mercado relevante y municipios que lo conforman, de acuerdo con la normatividad aplicable, en la ruta “Servicios / Gas Natural / Hogares / Tarifas Gas Natural”

The screenshot displays the ENERCER website's 'Tarifas Gas Natural' page. The main heading is 'Tarifas Gas Natural'. Below it, there are eight colored boxes, each representing a month and year, with a 'Descargar' button. The months shown are Marzo 2020, Febrero 2020, Enero 2020, Diciembre 2019, Noviembre 2019, Octubre 2019, Septiembre 2019, and Agosto 2019. The website header includes the ENERCER logo and navigation links like 'Conócenos', 'Servicios', 'Legal', 'Actualidad', 'Casos De Éxito', and 'Contáctanos'. The browser's taskbar at the bottom shows several open documents and the system clock indicating 20:00 on 29/4/2020.

En esta opción el Usuario puede descargar el PDF de la información de las tarifas del mes. (PDF de enero a abril 2020 adjuntos)

Tarifas de Acceso al Servicio Público de Gas Combustible