# ANEXO 4. REGLAMENTO DEL PILOTO DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO DE GAS NATURAL



SURTIGAS S.A E.S.P., en adelante LA EMPRESA, en razón a lo establecido en las resoluciones CREG 096 del 14 de diciembre de 2004 y CREG 046 del 24 de abril de 2012, implementó el piloto del sistema de comercialización prepago de gas natural, con el que se esperan resultados altamente satisfactorios tanto para los usuarios al mejorar la calidad de vida de las familias vinculadas al sistema de comercialización prepago, como para LA EMPRESA al permitirle garantizar el uso del servicio a personas con dificultades para pagarlo, mejorando y facilitando de esta manera la gestión en el control de la cartera vencida por consumo de gas natural, al vincular a los usuarios en tales condiciones a la modalidad prepago.

De conformidad con lo anterior, se hace menester reglamentar la implementación del piloto del sistema de comercialización prepago de gas de LA EMPRESA, el cual quedará establecido en el presente documento, haciendo parte integral del contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes

Para este Anexo, SURTIGAS S.A. E.S.P. adopta las normas regulatorias aplicables al sistema de comercialización prepago que se encuentren vigentes.

#### 1. CONTEXTO

## 1.1 Objetivo

El presente documento tiene como finalidad establecer las condiciones generales que regirán el piloto de comercialización prepago de gas natural con cobertura predefinida para los usuarios del servicio público domiciliario de LA EMPRESA.

# 1.2 Alcance

Las condiciones indicadas en este documento anexo se consideran especiales dentro del 2.1.1.2. Usuarios con deuda activa próximos a castigarse: contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes de LA EMPRESA, y, por tanto, hacen parte del mismo.

#### 1.3 Definiciones

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios públicos celebrado con SURTIGAS S.A.-E.S.P., se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 del 11 de julio de 1994, Ley 689 del 28 de agosto de 2001, Ley 632 del 29 de diciembre de 2000, las Résoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", las normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación —ICONTEC- en lo que sea aplicable y las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores y que sean aplicables en el ámbito del presente anexo al contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes de LA EMPRESA. Sin embargo, para mejor comprensión, a continuación, se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes:

#### 1.3.1 Abono

Para efectos del sistema de comercialización prepago, es la cantidad de dinero que un suscriptor o usuario entrega en forma anticipada a la empresa, para abonar a la factura de servicios públicos, porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, en las condiciones generales de prestación del servicio. (Resolución CREG 096 de 2004).

# 1.3.2 Activación del prepago

Momento en el cual la empresa a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin pone a disposición del usuario la cantidad de gas prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado (Resolución CREG 096 de 2004).

## 1.3.3 Cambio del sistema de comercialización convencional y/o pospago a sistema de comercialización prepago

Procedimiento mediante el cual LA EMPRESA realiza el cambio a un usuario del medidor pospago a un medidor de tecnología prepago.

# 1.3.4 Consumo prepagado

Es la cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el usuario por el 2.2. Aplicación del plan de financiación o acuerdo de pago al usuario asociado al valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga. (Resolución CREG 096 de 2004, "Por la cual se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones").

# 1.3.5 Medidor prepago

Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente. (Resolución CREG 096 de 2004).

# 1.3.6 Monto de la deuda

Corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que el usuario con deuda activa de modalidad pospago que cambia a modalidad prepago, adeude a LA EMPRESA al momento de la instalación del medidor prepago. Incluye, además, consumo de gas natural registrado por el medidor pospago entre el último día de lectura tomada por parte de LA EMPRESA y el momento de instalación del medidor prepago. El monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros. Así mismo al monto de la deuda se le adicionarán los cargos a que haya lugar por recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al sistema prepago, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada.

# 1.3.7 Prepago

Compra de gas combustible con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago. (Resolución CREG 096 de 2004 "Por la cual se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones"). Este sistema es aplicable al servicio público de gas, el cual permite que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, realice el pago de este servicio con anticipación a su consumo, ya sea porque el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR desea pagar por el servicio en esa forma, o porque este se acoge voluntariamente a la instalación de medidores prepago.

# 1.3.8 Sistema de comercialización prepago

Modalidad de prestación del servicio de comercialización de gas combustible al usuario final. que puede escoger voluntariamente el usuario y/o suscriptor y no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al dómicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepagado. (Resolución CREG 096 de 2004).

# 1.3.9 Sistema de medición prepago

Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago. (Resolución CREG 096 de 2004).

# 1.3.10 Período de prepago

El período prepago, para efectos de liquidación de subsidios y contribuciones, consolidación y reporte de información a las entidades de regulación, control y vigilancia, estará acorde al cronograma comercial de SURTIGAS S.A E.S.P., que para efectos referenciales estaría comprendido entre los días 21 del mes actual y 20 del mes siguiente.

1.3.11 Piloto de comercialización prepago de gas natural Es el programa mediante el cual LA EMPRESA busca suministrar gas natural prepago, a los usuarios señalados en el numeral 2.1 destinatarios de este documento.

# 1.3.12 Tarjeta NFC

Tarjeta inteligente que a través de la tecnología NFC (near field communication, en inglés) permite la comunicación con el medidor para transferirle la recarga realizada.

### 1.3.13 Plan de financiación asociado al piloto de comercialización prepago de gas natural con cobertura predefinida Corresponde al plan de financiación del monto de la deuda aplicado a los usuarios vinculados al

piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida, y que, al momento de la conexión al servicio, tengan una deuda activa vigente con LA EMPRESA.

# 1.3.14 Usuario o Cliente

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario

de gas combustible, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor. 2. DESARROLLO

### 1. Destinatarios

El piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida estará destinado a los usuarios del servicio público domiciliario de gas natural del Mercado Relevante Regulado con cargo de distribución y comercialización aprobados en las Resoluciones CREG 174 de 2017- 006 de 2018 y CREG 030 de 2004, respectivamente, atendido por LA EMPRESA, que, al omento de solicitar el servicio, presenten alguna de las siguientes situaciones

## 2.1.1 Usuarios existentes en modalidad pospago que cambian a modalidad prepago con las siguientes condiciones:

## 2.1.1.1. Úsuarios con deuda activa:

- 1. Usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3.
- 2. Refinanciaciones: mayor o igual a 2 refinanciaciones históricas.
- 3. El usuario debe tener la instalación interna de gas completa.
- 4. Deuda: mayor o igual a \$2,5 millones.
- 5. Edad de Mora: 90 días de mora hasta 480 días.
- 6. Estado financiero: En Mora (Activo).
- 7. Sin financiaciones por Brilla, ni Brilla seguro
- 8. Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas: En las agencias principales y agencias menores\*. (\*Sujeto a viabilidad técnica)
- 9. Que LA EMPRESA luego de realizar el estudio determine la viabilidad de la zona.

- 1. Usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3.
- 2. Refinanciaciones: mayor o igual a 2 refinanciaciones históricas.
- 3. El usuario debe tener la instalación interna de gas completa.
- 4. Edad de Mora: mayor a 480 días. 5. Estado financiero: En Mora (Activo).
- 6. Sin financiaciones por Brilla, ni Brilla seguro.
- 7. Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas: En las agencias principales y agencias menores\*. (\*Sujeto a viabilidad técnica)
- 8. Que LA EMPRESA luego de realizar el estudio determine la viabilidad de la zona

- **1.1.3 Usuarios con deuda castigada: 1.** Usuarios residenciales de estratos 1,2 y 3
- 2. Estado Financiero: Castigado (Inactivo)
- 3. El usuario debe tener la instalación interna de gas completa.
- 4. Fecha de castigo no mayor a 36 meses al momento de la solicitud
- 5. Sin deuda castigada de Brilla
- **6.** Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas: En las agencias principales y agencias menores\*. (\*Sujeto a viabilidad técnica).
- 7. LA EMPRÉSA luego de realizar el estudio determine la viabilidad de la zona

# 2.1.2 Usuarios nuevos que adquieren el servicio de gas natural en modalidad prepago con las siguientes condiciones:

- 1. Usuarios residenciales de estratos 1 y/o 2
- 2. Usuarios ubicados en proyectos de vivienda de interés social
   3. Usuarios de poblaciones con proyectos de gasificación con el aporte de recursos públicos o privados con el propósito de subsídiar las instalaciones domiciliarias de gas natural.
- 4. Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas
- 5. Que LA EMPRESA luego de realizar el estudio determine la viabilidad de la zona. 6. Cumplan demás requisitos establecidos por LA EMPRESA.

# piloto de comercialización prepago descrito en el numeral 2.1.1.1.

Para la aplicación del plan de financiación a usuarios asociados al piloto objeto de este reglamento que presenten deudas en el sistema de comercialización pospago al momento de pasar a modalidad de comercialización prepago, el usuario deberá firmar la autorización de

refinanciación de deuda y/o acuerdo o acta de pago, pagaré y carta de instrucción El valor adeudado a la fecha de vinculación al piloto del sistema prepago, deberá pagarse conforme al acuerdo, convenio o al nuevo plan de financiación que fue aceptado por el usuario para ser parte del piloto. Sin embargo, el usuario podrá en cualquier momento cancelar totalmente o hacer abonos parciales al monto de la deuda, teniendo en cuenta que los abonos se constituyen en una posibilidad de amortizar la obligación en materia de servicios públicos domiciliarios

En caso de que el usuario no cumpla con su obligación de pagar las cuotas acordadas en su convenio de pago o plan de financiación de deuda anterior, LA EMPRESA procederá a iniciar el cobro de la deuda a través de los procesos y medios establecidos tanto en el Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes como en las disposiciones consagradas en la legislación colombiana.

En el evento de incumplimiento del acuerdo de pago o plan de financiación, el usuario v/o suscriptor perderá los beneficios del plan especial de refinanciación de la deuda

# 2.3. Obligaciones de LA EMPRESA

Una vez el usuario haga parte del piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

**2.3.1.** Entregar al usuario el medidor de gas natural prepago, para que pueda llevar un registro permanente de su consumo y realizar una autogestión de este servicio conforme a su capacidad real de pago. El medidor prepago será de propiedad de LA EMPRESA, se entregará al usuario en calidad de comodato y será instalado por LA EMPRESA. Para la entrega del medidor prepago, LA EMPRESA deberá suscribir contrato de comodato con el usuario, en la que LA EMPRESA tendrá la calidad de comodante y el usuario tendrá la calidad de comodatario

La presente obligación de LA EMPRESA se predica respecto a los usuarios que cumplan con las condiciones establecidas en el numeral 2.1.1 del presente reglamento.

- 2.3.2. Instalar el medidor prepago o realizar el cambio de medidor tradicional a prepago según sea el caso, que haga posible el uso del servicio en las condiciones técnicas de instalación, e informar al usuario las condiciones para su operación. Para los usuarios pospago objeto de este piloto que cambian a modalidad prepago, los costos inherentes a la instalación del servicio prepago: conexión o reconexión, serán asumidos por LA EMPRESA en su totalidad.
- **2.3.3.** Suministrar gas natural al inmueble del usuario y/o suscriptor en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes, siempre que el usuario cuente con saldo a favor en el medidor prepago; de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el usuario no podrá consumir más gas natural mientras no realice una nueva recarga.
- **2.3.4.** Disponer de puntos de venta de m3 de gas natural prepago en el área de cobertura del piloto. El usuario podrá comprar gas natural prepagado entre el valor de dinero mínimo y/o máximo que defina LA EMPRESA, el cual se dará a conocer por diversos medios de comunicación cada vez que se realice un cambio.
- 2.3.5. LA EMPRESA cobrará al usuario el monto de la deuda financiada al momento de la vinculación al piloto o cualquier deuda adquirida diferente a consumo siendo ya usuario prepago, a través de una factura por los conceptos correspondientes.
- 2.3.6. Entregar al usuario a través de quien registra la venta de gas natural prepago, una factura o comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá entre otra información, el valor de la compra prepago efectuada y la cantidad de metros cúbicos de gas natural prepagado.
- 2.3.7. Retirar el medidor del servicio pospago. En caso de retiro del servicio prepago, el usuario podrá solicitar la instalación nuevamente de un medidor pospago.

2.3.8. Expedir, a solicitud del usuario, un extracto que contenga información relacionada con las transacciones de compra realizadas durante los últimos nueve (9) períodos de prepago. Para tal efecto, el usuario deberá presentar solicitud a LA EMPRESA.

- **2.3.9.** Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos que se presenten dentro de los plazos establecidos por la ley.

  2.3.10. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla en la prestación
- del servicio o del medidor prepago. Los costos inherentes a la reparación o cambio del medidor prepago serán cobrados al usuario cuando la falla presentada sea imputable a este.
- **2.3.11.** Para usuarios con cambio de modalidad que se encuentren en modalidad prepago, devolver la instalación al servicio pospago cuando el usuario lo solicite. El regreso de la instalación a su estado original se hará con cargo al usuario y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud a LA EMPRESA cuando este originalmente haya solicitado el medidor prepago.

## 2.4. Obligaciones del usuario

Con la suscripción de vinculación al piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida, el usuario se obliga a: **2.4.1.** Para usuarios que soliciten el cambio de modalidad de pospago a prepago, firmar el

- formato de solicitud del usuario a SURTIGAS S.A. E.S.P. de cambio del sistema de medición pospago al sistema de medición prepago
- 2.4.2. Responder, a título personal, por el monto de la deuda financiada a través del programa objeto de este documento
- 2.4.3. Permitir la instalación del medidor y las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias para su debido funcionamiento.
- 2.4.4. Emplear el mayor cuidado en la conservación del medidor prepago y usarlo correctamente. En el evento de presentarse hurto o daño en el medidor debido á su mal manejo, el usuario deberá asumir el costo de su reparación o reposición. Al momento de instalar el medidor prepago, el usuario recibirá soporte del trabajo realizado en

el que se dejará constancia del estado en el que se recibe el medidor. Para los usuarios con las condiciones descritas en el numeral 2.1.1 de este documento, el medidor se entregará en calidad de comodato.

Si ocurre un incidente que afecte el normal funcionamiento del medidor prepago, el usuario deberá informar a LA EMPRESA en el menor tiempo posible a través de las líneas de atención al

- 2.4.5. Avisar a LA EMPRESA, de cualquier ampliación, reconstrucción o reemplazo del inmueble por otra edificación, así como la necesidad de reubicación del medidor prepago. Para el efecto deberá tramitar ante LA EMPRESA la solicitud de reubicación con el suficiente tiempo de antelación a la fecha de inicio de la obra. LA EMPRESA responderá en un término no superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud
- Los costos inherentes a la reubicación del medidor serán cobrados al usuario.

  2.4.6. Permitir a LA EMPRESA el retiro, cambio, revisión o reparación de la acometida, medidor y demás elementos de la instalación, cuando no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y medición del servicio. LA EMPRESA reparará o sustituirá el medidor prepago sin costo alguno para el usuario, cuando su daño no sea imputable a este.
- 2.4.7. Permitir a LA EMPRESA, suspender el suministro de gas natural prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes de LA EMPRESA.
- 2.4.8. Para los usuarios con las condiciones descritas en el numeral 2.1.1 de este documento, suscribir contrato de comodato con LA EMPRESA para la entrega del medidor prepago, en el que el usuario tendrá la calidad de comodatario y LA EMPRESA tendrá la calidad de comodante.

# 2.5. Suspensión del servicio

LA EMPRESA podrá suspender el suministro de gas natural prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes para la prestación del servicio de gas natural.

Parágrafo: La no disponibilidad del servicio por ausencia de compra prepagada de metros cúbicos de gas natural por el usuario, no se considerará suspensión del servicio, de conformidad con el artículo 1 de la Resolución CREG 096 de 2004.

# 2.6. Falla en la prestación del servicio

Se considera que existe falla en la prestación del servicio en los casos establecidos en la ley 142 de 1994 para la prestación del servicio de gas natural, dicha falla será indemnizada de acuerdo con lo allí establecido.

# 2.7. Causales de desvinculación del usuario del piloto de medición prepago de gas natural con cobertura predefinida

El usuario quedará desvinculado del piloto, en los siguientes casos:

- 2.7.1. Por solicitud del usuario de cambio del sistema de comercialización prepago al sistema de comercialización pospago, conforme a lo señalado en el artículo 7 de la Resolución CREG 096 de 2004. Para este caso, el suscriptor y/o usuario deberá pagar a LA EMPRESA las cuotas en mora de su acuerdo de financiación -si las tuviere- que adquirió eventualmente cuando se encontraba vinculado con el sistema pospago. De igual forma, para esta eventualidad estarán a cargo del usuario y/o suscriptor todos los
- costos asociados con el traslado al sistema de comercialización pospago.
- **2.7.2.** Cuando el usuario y/o suscriptor incumpla el acuerdo de pago o refinanciación de la deuda, para lo cual SURTIGAS S.A. E.S.P. procederá a hacer efectiva la garantía constituida por el usuario a favor de LA EMPRESA (pagaré) a través de los procesos judiciales pertinentes. Adicionalmente, estarán a cargo del usuario y/o suscriptor todos los costos asociados con el traslado al sistema de comercialización pospago.
- 2.7.3. Cuando una vez se haya implementado el plan piloto del sistema de comercialización prepago, LA EMPRESA considere y justifique que técnica y económicamente no sea posible seguir aplicando el piloto del sistema de comercialización prepago. Los costos de regresar al sistema pospago durante la vigencia del proyecto serán asumidos por LA EMPRESA SURTIGAS
- 2.7.4. Cuando se configuren los requisitos de terminación establecidos en el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios con condiciones uniformes de la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P.

2.7.5. Las demás que consagren las disposiciones aplicables a la materia.

Parágrafo: Para la aplicación de las causales enunciadas en los numerales del 2.7.2 al 2.7.5. SURTIGAS S.A. E.S.P. deberá informar al suscriptor y/o usuario la causa de la desvinculación. Para ello, deberá adelantar la actuación administrativa correspondiente con sujeción al debido proceso.

# 2.8. Solicitud de cambio de sistema de comercialización prepago al sistema de

**comercialización pospago.**Para el evento de los usuarios nuevos indicados en el numeral 2.1.2 de este reglamento que se vinculan a LA EMPRESA a través del sistema de comercialización prepago y que posteriormente deseen cambiarse al sistema de comercialización pospago, deberán presentar la solicitud formal a LA EMPRESA y asumir todos los costos asociados con el traslado al sistema de comercialización pospago. Esta solicitud será resuelta de forma favorable por la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P.

# 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- 3.1. Contrato de Prestación del Servicio Público de Gas Natural de SURTIGAS S.A. E.S.P.
- 3.2. Contrato de comodato entre LA EMPRESA y el usuario.