

Todo lo que
DEBE SABER SOBRE
el servicio público de
GAS
DOMICILIARIO
por tubería

¿Qué hace la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)?

Es la encargada de expedir las **normas que aseguran la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo** y algunas funciones regulatorias en el sector de combustibles líquidos. Además, determina los requisitos de las empresas para que construyan nuevas redes o puedan utilizar las redes existentes, y crea las condiciones para asegurar que siempre exista gas suficiente. Hace también el análisis para determinar las fórmulas mediante las cuales se calculan las tarifas de estos servicios públicos.



¿Quién calcula mi tarifa de gas?

En el país existen varias empresas que prestan el servicio de gas por redes de tubería, y cada uno de estos, según las características del mercado donde atienden, calcula las tarifas dentro del marco que establece la Ley, y según las metodologías tarifarias que determina la CREG para cada una de las actividades que forman parte de la cadena del servicio.

No es cierto que la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) determine las tarifas o los porcentajes de incrementos de estas tarifas aplicadas por los comercializadores mensualmente.

¿Qué pago en mi factura por el servicio de gas?



Llevar el servicio de gas demanda varios costos, como son: el costo propio del gas en la fuente de producción, el de transportarlo de los centros de producción hasta la entrada a las ciudades, el de conducirlo por las redes de los municipios hasta tu domicilio, los costos relacionados con la persona que hace la lectura de tu medidor procesan los datos para expedirte y posteriormente entregarte la factura, así como atender tus reclamaciones. También existen otros cobros relacionados con mantener la continuidad del servicio. A la suma de estos costos se le llama Costo Unitario de Prestación del Servicio de Gas, y lo encuentras en tu factura como CU, el cual está conformado por un cargo fijo y un cargo variable.

Junto con el costo de tener disponible el servicio, así lo utilices o no, debes tener en cuenta la cantidad de gas que usas durante el período que te facturan, que puede ser de uno o dos meses. La cantidad de gas se mide en unidades de volumen, es decir, metros cúbicos.

El valor total por pagar en tu factura será lo que le cuesta a la empresa llevarte el servicio (CU), multiplicado por la cantidad de gas que hayas consumido (m^3), menos el subsidio, si perteneces a los estratos 1 y 2.

¿Qué es el subsidio para los usuarios de gas?

Cuando alguien paga menos de lo que cuesta un producto o servicio, cualquiera que este sea, se dice que está subsidiado, porque alguien más le ayuda a pagar este producto. **En el caso del gas combustible, los usuarios de estrato 1 y 2 reciben subsidio mensual por su consumo de subsistencia, que corresponde a 20 m³.** Esto quiere decir que pagan una tarifa menor a la correspondiente al costo de prestación del servicio para los primeros 20 m³ de consumo, y la diferencia es pagado con el dinero de las contribuciones y de la Nación.

¿Cuál es el porcentaje de gas que se subsidia?



Hay una cantidad de consumo que se considera necesaria para suplir las necesidades del usuario (consumo de subsistencia), que para el caso de gas está establecido en 20 metros cúbicos. Las tarifas de los usuarios de estratos 1 y 2 para este consumo varían mensualmente con el IPC, revisando siempre que los límites de subsidio no superen para el estrato 1, el 60% y para estrato 2, el 50%, cuando se superan estos límites, la tarifas se ajustan para que el subsidio corresponda al Costo de prestación del servicio por cada uno de estos porcentajes según corresponda.

Teniendo en cuenta que el costo de prestación del servicio considera una parte fija y otra variable, **para los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 del servicio público de gas natural, se establece un costo y una tarifa equivalente conformada por estos dos cargos, y sobre un consumo promedio en donde se incluye aquellos usuarios con consumo de cero hasta el consumo de subsistencia del mismo estrato.**

¿Y qué pasa si mi consumo es superior a esos topes?

Para los usuarios de estratos 1 y 2, cuando se supera el consumo subsidiado de 20 m³, se cobra cada metro cúbico adicional de consumo al cargo variable, esto por considerar que un usuario de estrato 1 y 2 con un consumo superior a 20 m³ ya paga el cargo fijo en la tarifa equivalente que es sujeta a subsidio.

¿Qué es la revisión periódica de gas?

Es la inspección obligatoria a la instalación interna de gas para verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos vigentes. En el proceso de inspección se verifica el estado de los ductos, la existencia de posibles escapes, y el funcionamiento en general de la instalación en cada domicilio.



¿Cada cuánto debo hacer la revisión periódica de gas?

Por tu seguridad, debes hacerla antes de que se cumplan los cinco años de que te hayan conectado el servicio o de la última revisión, porque las instalaciones defectuosas pueden generar accidentes que ponen en riesgo tu vida, tus bienes, a la comunidad y al sistema en general.

El distribuidor deberá notificarte cinco meses antes de que se cumplan los cinco años de la anterior revisión, para que programe su revisión con cualquier organismo de inspección acreditado. Esta notificación que hace el distribuidor al usuario deberá ser enviada en forma escrita y anexa a tu factura, nunca por medio telefónico.

¿Qué pasa si no hago la revisión?

Si a la fecha de vencimiento del plazo máximo para realizar la revisión, el distribuidor no recibe el certificado de conformidad de que la instalación cumple con la normatividad técnica, y el cual es expedido por el organismo de inspección acreditado,

el distribuidor debe proceder a la suspensión del servicio, porque no se puede comprobar que la instalación es segura.

Esta suspensión puede generar mayores costos.

¿Debo pagar la reconexión al servicio de gas y las revisiones periódicas?



Sí. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la empresa podrá exigir el pago por las actividades suspensión y reconexión del servicio. Antes de reconectar el servicio por parte del distribuidor, el usuario debe eliminar su causa y debe pagar por los costos de estas actividades.

Las revisiones periódicas también deben pagarse ya sea a la empresa distribuidora o al organismo de inspección acreditado que te la realice.

Debe tenerse en cuenta que, ni el precio de la reconexión, ni el de las revisiones periódicas, es regulado por la CREG, y que este lo debe pagar el usuario, porque es el dueño y responsable de su instalación interna.

¿Qué empresa está autorizada para hacerme la revisión periódica de gas?

Los organismos de inspección que están acreditados por el **Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC**.

¿Por qué razones me pueden suspender el servicio de gas?

La suspensión puede darse por una orden del Gobierno, por falta de pago, uso fraudulento del servicio, fallas técnicas, cuando se torne peligrosa, por manipulaciones indebidas de la tubería o el medidor; o por, impedir el acceso de los funcionarios al medidor.

Si pido una cita para que revisen mis instalaciones de gas domiciliario,



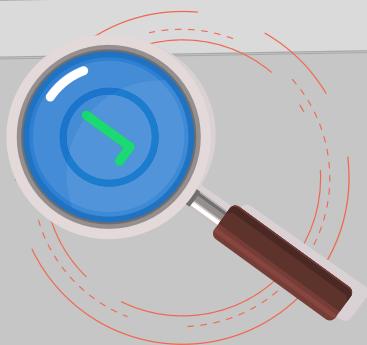
¿Cuánto debe demorar la empresa en ayudarme?

Para la revisión de las instalaciones el usuario no solamente está limitado a la empresa distribuidora que le presta el servicio de gas. **El usuario puede escoger entre los organismos de inspección que están acreditados por el ONAC**, y por eso debe acordar con el organismo que escoja las fechas y horarios que más le convengan.

¿Qué obligaciones tiene la empresa que me presta el servicio para atenderme?

La empresa tiene la obligación de prestarte un servicio continuo y de buena calidad y deberá tener a tu disposición oficinas de peticiones, quejas y recursos, diferente del servicio de atención de emergencias. Esta deberá contar con suficiente número de líneas telefónicas para que sean atendidas todas las llamadas en horas de oficina.

¿Quién vigila a los prestadores del servicio?



La función de inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas a que están sujetos los prestadores de servicios públicos le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), de conformidad con lo previsto en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, en lo relacionado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La Superintendencia recibe las quejas a través de muchos medios: presencial en sus instalaciones ubicadas alrededor del país, por correo físico o electrónico a través de su página web www.superservicios.gov.co, o por teléfono en la **línea gratuita nacional 01-8000-910305**. También puede ingresar a: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio vigila las prácticas de las empresas prestadoras que estén contrarias a la libre competencia. **La línea de atención al consumidor que tiene esta entidad es 01 8000 910165.**



CREG

Comisión de Regulación
de Energía y Gas

www.creg.gov.co

creg@creg.gov.co



[@comisionreg](https://twitter.com/comisionreg)



[ComisionCREG](https://www.youtube.com/ComisionCREG)



[comisionreg2019](https://www.instagram.com/comisionreg2019)

