



Bucaramanga, 26 de junio de 2020

Doctor
Carlos Andres Barajas Herreño
Concejal de Bucaramanga
E.S.D.

Asunto: Sesión Asamblea Alcaldía de Bucaramanga

Cordial Saludo Dr. Carlos Barajas

De manera comedida me dirijo a usted en atención a la amable invitación realizada a la sesión del concejo de la Alcaldía de Bucaramanga que se llevó a cabo de forma no presencial (virtual), el día 24 de junio del presente año, a las dos (02:00 pm), para cuyos efectos nos permitimos allegar, con copia para cada uno de los honorables concejales, la respuesta al cuestionario propuesto, en los siguientes términos:

- a) Sírvase informar ¿cuáles han sido los últimos cambios en la vigencia 2019-2020 en la regulación emanada por la CREG o la CRAC según su ente regulador que tenga impacto en las tarifas del servicio público domiciliario?

R/En la vigencia 2019-2020 la CREG ha expedido nueve resoluciones que se relacionan ya sea con el costo de prestación del servicio, como con alguno de sus componentes, para los 4 mercados relevantes en que Gas Natural del Oriente S.A. ESP presta el servicio público domiciliario. Algunas de estas resoluciones se aplican en el actual periodo tarifario, y otras se aplicarán en el próximo periodo tarifario de los cargos de distribución.

- Resolución CREG 198 de 2019: Aplicación de los subsidios a los usuarios de estratos 1 y 2
- Resolución CREG 011 de 2020: Resuelve una actuación administrativa con base en lo establecido en el Artículo 126 de la Ley 142 de 1994. Aplicará en el próximo periodo tarifario de los cargos de distribución.
- Resolución CREG 025 de 2020: Modifica el Artículo 4 de la Resolución CREG 096 de 2015 valor de la tasa de descuento para la actividad de distribución de gas combustible. Aplicará en el próximo periodo tarifario de los cargos de distribución.
- Resolución CREG 042 de 2020: Medidas transitorias en relación con la modificación por mutuo acuerdo de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas suscritos conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017.
- Resolución CREG 048 de 2020: Opción Tarifaria Transitoria para el Componente Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas Combustible por Redes de Tubería.

- Resolución CREG 079 de 2020: Por la cual se autoriza el registro extemporáneo de los acuerdos alcanzados por las partes de los contratos de suministro y transporte de gas natural conforme a las medidas transitorias tomadas mediante la Resolución CREG 042 de 2020
- Resolución CREG 098 de 2020: Medida transitoria respecto de la aplicación de la TRM en el costo de prestación del servicio de Gas Natural
- Resolución CREG 104 de 2020: Por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal, la Resolución CREG 186 de 2010
- Resolución CREG 109 de 2020: Modificación la Resolución CREG 048 de 2020 - Opción Tarifaria

b) Sírvase informar ¿cuántas solicitudes, quejas y recursos han sido interpuestas por los usuarios sobre el cobro del servicio público domiciliario que presta su empresa en la vigencia 2019 y en lo que va de la vigencia 2020? Sírvase discriminar por mes y realizar un comparativo.

Contactabilidad - Bucaramanga	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Año 2019	12.153	12.524	13.047	11.973	11.301	8.674	10.146	9.373	9.369	8.950	7.083	7.260	121.853
Año 2020	7.642	10.097	8.941	7.435	11.066								45.181

Consumo Reclamaciones y Recursos-Bucaramanga	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Año 2019	72	66	37	55	79	71	82	108	150	70	70	60	920
Año 2020	61	69	58	26	2.109								2.323

c) Sírvase informar ¿cuántas de las respuestas a las quejas sobre los cobros han sido aceptadas y, en consecuencia, se ha procedido a hacer los ajustes económicos sobre la tarifa cobrada en la vigencia del 2020.

R/ A la fecha se han finalizado 905 reclamaciones por consumo de las cuales el 4% han sido procedentes para el cliente.

d) ¿Cuáles han sido los mecanismos que ha dispuesto su empresa para dar trámite de forma célere y oportuna a las quejas de los usuarios de los servicios prestados?

R/La empresa fortaleció los canales virtuales y el canal telefónico para garantizar el ejercicio del derecho de petición de los usuarios, poniendo a su servicio los siguientes canales:

- Línea de atención telefónica 6854755 Gasorient s.a y municipios 018000942794
- Oficina virtual ubicada en nuestra página web link www.grupovanti.com
- Redes Sociales Facebook y Twitter @grupovanti.
- WhatsApp a partir del 16 de Junio 315 4164164
- Correo electrónico para recepción de Recursos

servicioalclientegresp@grupovanti.com

También se generaron en la página web las siguientes funcionalidades:

- Link de buzón de correo electrónico para notificación con la finalidad que los clientes informen el correo electrónico donde autorizan ser notificados de los actos administrativos.
- Link solicitud factura por correo electrónico y/o mensaje de texto donde los clientes tienen facilidad de acceder a su factura.
- Link solicitud financiación de factura para estratos 5, 6 y comerciales
- Se cargaron todos los actos administrativos emitidos a los clientes para consultarlos en el momento de la notificación personal mediante el siguiente link:
<http://www.grupovanti.com.co/co/hogar/servicio+al+cliente/informacion+al+usuario/1297145269459/notificaciones.html>.
- Se modificó el formato de citación para que los clientes se notificaran a través del Call Center.

En la factura emitida se habilitaron las diferentes comunicaciones para informar a los clientes sobre los canales de atención y medidas adoptadas por Gasorientes.a. esp, adicionalmente en nuestras redes sociales y medios de comunicación se notifica a los clientes sobre las medidas y canales de atención.

- e) Sírvase informar ¿Qué directrices han residido por parte de la Superintendencia y de las comisiones de regulación para evitar incrementos en las tarifas de los servicios públicos prestados por su entidad durante la emergencia sanitaria?

R/La Comisión de regulación de Energía y Gas, más allá de dar directrices para evitar incrementos en las tarifas, ha expedido resoluciones para facilitar las renegociaciones de contratos de suministro y transporte, ha establecido esquemas de pagos diferidos para usuarios de estratos 1 al 4, ha dado lineamientos para ofrecer acuerdos de pagos especiales al resto de usuarios regulados, ha definido un mecanismo para suavizar los incrementos tarifarios, y ha ajustado la fórmula con la que se calcula el costo prestación de servicios para estratos 1 y 2. Para el caso de Bucaramanga, los pagos diferidos indicados ascienden a \$1.365.211.050 y aparte de eso voluntariamente hemos dado un 10% de descuento a los usuarios de estratos 1 y 2 que paguen oportunamente su factura, los cuales ascienden a \$47.749.696. Las normas mencionadas son:

- Resolución CREG 042 de 2020: Medidas transitorias en relación con la modificación por mutuo acuerdo de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas suscritos conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017.

- Resolución CREG 048 de 2020: Opción Tarifaria Transitoria para el Componente Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas Combustible por Redes de Tubería.
- Resolución CREG 059 de 2020: Medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de gas combustible por redes
- Resolución CREG 065 de 2020: Modifica la Resolución CREG 059 de 2020 - Medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de gas combustible por redes
- Resolución CREG 098 de 2020: Medida transitoria respecto de la aplicación de la TRM en el costo de prestación del servicio de Gas Natural
- Resolución CREG 104 de 2020: Por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal, la Resolución CREG 186 de 2010
- Resolución CREG 105 de 2020: Modifica el Artículo 6 de la Resolución CREG 059 de 2020 a su vez modificada y adicionada por la Resolución CREG 065 de 2020
- Resolución CREG 109 de 2020: Modificación la Resolución CREG 048 de 2020 - Opción Tarifaria

Por otro lado, la Circular No. 204 de 2020 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hace una compilación normativa y clarifica los comportamientos esperados por parte de las empresas en relación con las medidas tomadas por el Gobierno Nacional.

- f) Sírvase informa ¿cuáles han sido las medidas adoptadas por su empresa que favorezca a los usuarios en el cobro de la tarifa dentro de la emergencia sanitaria?

R/El cobro es el valor a pagar en la factura de servicio; y el valor a pagar en la factura del servicio es el producto de la tarifa (Precio) por el consumo (Cantidad) menos un descuento más una financiación. En ese sentido, las medidas adoptadas por la empresa para favorecer el cobro son:

- Del lado del precio: renegociación de contratos con productores y comercializadores.
 - Del lado de las cantidades: esquemas de pagos diferidos para usuarios de estratos 1 al 4, y acuerdos de pagos especiales para el resto de usuarios regulados.
 - Del lado del descuento: 10% de descuento por pronto pago a usuarios de estratos 1 y 2; esta es una medida que la compañía decidió otorgar de forma voluntaria.
 - Del lado de la financiación: gestión de tasas de interés bajas para trasladar a los usuarios que optaron por los pagos diferidos y los acuerdos de pago especiales.
- g) En el transcurso de la vigencia 2020 ¿ha realizado suspensiones y/o terminación del contrato de condiciones uniformes? En caso de ser afirmativa la respuesta sírvase informar el motivo y el mes en que se realizó la suspensión del servicio y/o terminación del contrato de condiciones uniformes. Especificar el estrato del usuario objeto de la medida.

R/ Operaciones de suspensión por impago reportadas desde el 01 de enero al 20 de marzo 2020

Filial/Usos/Estrato	Valor Total Deuda	Cantidad de Pólizas	% Participación
Bucaramanga	\$ 208.893.240	956	100%
Doméstico	\$ 87.612.790	855	89,44%
1	\$ 14.112.050	101	10,56%
2	\$ 26.572.870	131	13,70%
3	\$ 23.424.690	290	30,33%
4	\$ 19.431.690	271	28,35%
5	\$ 2.302.660	18	1,88%
6	\$ 1.768.830	44	4,60%
Comercial	\$ 121.280.450	101	10,56%
Total general	\$ 208.893.240	956	100,00%

No obstante, las reconexiones en el mismo periodo han sido de:

Uso	Impago
Estrato 1	48
Estrato 2	62
Estrato 3	135
Estrato 4	115
Estrato 5	10
Estrato 6	25
Comercial	153
Total	548

Una vez declarada la emergencia sanitaria la Empresa procedió con la reconexión del servicio a usuarios de estratos 1, 2 y 3 que se encontraban suspendidos por impago sin el requerimiento del pago de la deuda y sin el cobro de la reconexión; adicionalmente, desde el sábado 21 de marzo del presente año, la Compañía no realiza suspensiones derivadas del vencimiento de la obligación de la Revisión Periódica contenida en la Resolución 059 de 2012. En atención al Decreto CREG 035 y CREG 066 de 2020, a partir del 28 de marzo se suspende toda actividad relacionada con la Revisión Periódica Obligatoria y se da inicio a la actividad de reconexión del servicio a los clientes suspendidos por no presentar certificado de conformidad de la instalación interna dentro de los plazos establecidos en la legislación y que se encontraban dentro de un rango de antigüedad de suspensión menor a 60 días. Se excluyen de esta medida de reconexión del servicio, a aquellos clientes que se encuentren

suspendidos por defectología crítica durante las inspecciones previas a la entrada en vigencia de la resolución.

Operaciones de reconexiones por impago y RPO reportadas a partir del 19 de marzo a 13 de junio 2020

Operación	Total
Impago	548
Revisión Periódica	276
Total	824

Terminación del Contrato del 01 de enero al 31 de mayo 2020.

REAL 2020					Total general
Motivo de terminación	ENERO	FEBRERO	MARZO	MAYO	
COMERCIAL	3	10	2		15
A petición cliente	3	2			5
RPO			1		1
Por no pago		8	1		9
DOMESTICO	4	16	38	1	59
Consumo cero		2			2
A petición cliente	2	4	8	1	15
Por no pago	2	10	30		42
Total general	7	26	40	1	74

i) Sírvase informar cómo se han hecho las mediciones del consumo a los suscriptores de los servicios públicos de la ciudad en el transcurso de la vigencia 2020, la periodicidad con que se practicaron y cuales han sido las mediciones practicadas durante esta vigencia.

R/. La medición del consumo durante el año 2020 se ha realizado de manera mensual de acuerdo a consumos reales, a excepción del mes de abril donde se realizó tomando como referencia el promedio de consumo de los últimos (6) meses.

j) Si no se ha podido practicar mediciones y en consecuencia se ha liquidado el valor del servicio con fundamento en promedios de consumo de otros períodos del mismo usuario o con base en promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares o con base en aforos individuales, por favor manifieste cuáles han sido las razones que han imposibilitado la práctica de las mediciones pertinentes para establecer el valor del servicio con fundamento en el consumo del suscriptor.



R/ En Vanti comprometidos con las medidas adoptadas por el gobierno y pensando en la salud de nuestros técnicos de lectura y de nuestros clientes, y de garantizar un proceso con todas las medidas de bioseguridad, durante el periodo de aislamiento preventivo y puntualmente durante el mes de abril, no se tomaron lecturas a los medidores y la medición del consumo se realizó con base en el promedio de los últimos (6) meses del cliente.

k) Manifieste cuál de las siguientes formas para establecer el valor del servicio en periodos en que no sea posible medir el consumo ha adoptado su empresa según dispongan los contratos uniformes: 2) con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares 3) con base en aforos individuales. Además, manifieste cual es la fórmula aplicada para realizar el cálculo del valor del servicio en aplicación de cualquiera de los tres casos anteriormente enunciados.

R/ El valor del servicio se estableció con base en el promedio de consumo de los últimos (6) meses del cliente, para el caso del mes de abril se realizó tomando como referencia los consumos de los meses de Octubre de 2019 a Marzo de 2020.

l) manifieste si durante la vigencia 2020 ha recurrido a alguna de las 3 formas para calcular el valor del servicio en ausencia de medición del consumo, y en el caso de haber recurrido a alguna de estas formas, a qué se debe la ausencia de mediciones del consumo durante el 2020.

R/ Durante el 2020 y debido a la emergencia sanitaria y el aislamiento preventivo, la compañía decidió adoptar durante el mes de abril realizar el cálculo del valor del servicio mediante el consumo promedio de los últimos (6) meses.

m) ¿Cuántos congelamientos han realizado sobre las tarifas de servicios públicos?

Gas Natural del Oriente S.A. ESP ha aplicado la regulación vigente, y ha trasladado a la tarifa los beneficios de las renegociaciones del precio del Dólar con productores y transportadores, así como las asociadas a parejas de cargos de transporte, tal como está establecido en la Resolución CREG 042 de 2020. Con la aplicación de estos beneficios en mayo, las tarifas de Bucaramanga se mantuvieron prácticamente en el mismo valor de abril, y se estima que disminuirán para el mes de junio.

Tarifa residencial y no residencial hasta 9.200 m3/mes

Cargo Variable	ABRIL	MAYO
CUv	1.454,17	1.455,76



\$/m3		
-------	--	--

De otra parte, la empresa, desde su expedición, está en proceso de implementación de la Resolución CREG 048 de 2020, modificada por la Resolución CREG 109 el pasado 5 de junio. No obstante, su aplicación inmediata no ha sido posible porque se requieren cambios significativos en los sistemas de información de las empresas para cumplir a cabalidad, y con el nivel de detalle exigido por la CREG, con los requerimientos establecidos en la Regulación.

n) ¿Cuáles han sido las determinaciones tomadas para garantizar facilidad de pagos por las deudas de los usuarios?

R/. Desde la declaratoria de la emergencia sanitaria, la empresa en línea con el decreto 517 de 2020 del Ministerio de Minas y Energía, las resoluciones CREG 059/ y 105 de 2020, implemento de manera automática, el pago diferido de la factura de gas natural: Para los usuarios de estratos 1 y 2, se implementó el beneficio que les otorga la posibilidad del pago diferido hasta por 36 meses no solo sobre el consumo del periodo facturado, que supere el consumo básico o de subsistencia, sino sobre la totalidad de su factura. En el caso de los estratos 3 y 4, se les dio la opción de financiamiento del pago hasta por 24 meses, no solo sobre la totalidad del consumo y el cargo fijo de comercialización del periodo facturado, como lo dispone la reglamentación, sino sobre la totalidad de su factura, este beneficio aplica para las facturas de abril, mayo y junio, sin embargo, la empresa amplio este beneficio de manera voluntaria a factura de marzo, yendo más allá de los requerimientos legales y regulatorios.

Adicional, para los estratos 5 y 6 y segmento comercial e industrial regulado, se ha hecho el ofrecimiento de financiación en las condiciones exigidas por la reglamentación mencionada.

Cordialmente,

LUZ NAYIBE CARRILLO SANTANDER
Gerente