

Usuarios de energía y gas tendrán un nuevo régimen de protección

La Creg presentó las bases para actualizar esta normativa que busca mejorar las herramientas para hacer reclamos y dar mayor claridad y simplicidad en los contratos.

Daniela Morales Soler
Dansol@eltiempo.com

LA COMISIÓN de Regulación de Energía y Gas (Creg) presentó las bases de lo que será el cambio al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Públicos. La entidad presentó un análisis de impactos normativos en el que presenta tres escenarios de cambio a esta regulación.

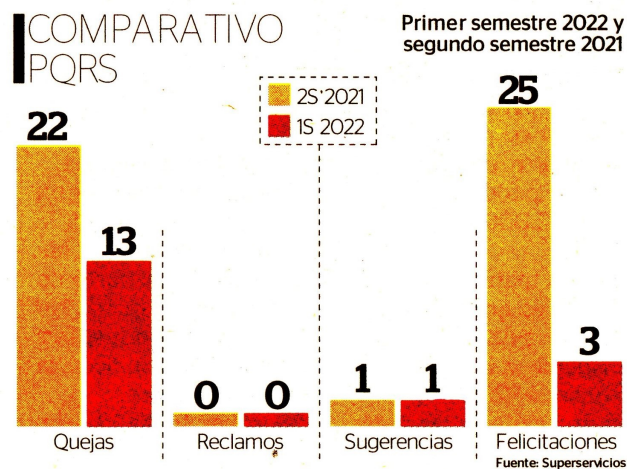
Natasha Avendaño, comisionada experta de la Creg y exsuperintendente de Servicios Públicos, explicó que estos cambios buscan empoderar y darles herramientas de participación a los consumidores.

La nueva regulación busca mantener al usuario informado y empoderado en la toma de decisiones; además, la norma definirá claramente los procedimientos entre el usuario y el prestador del servicio, viabilizará la implementación de más herramientas que faciliten las reclamaciones de los usuarios y centralizará los derechos y los deberes de estos, apuntó la Creg.

Avendaño adicionó que hay algunas actualizaciones y cambios tecnológicos que se han dado en los últimos años y que no están incluidas en el régimen actual; tal es el caso del gas licuado de petróleo (GLP) por cilindro o tanque o de la electricidad en Zonas No Interconectadas.

Es por esto que se requieren hacer actualizaciones que incluyan estos cambios así como mejoras. Algunos de los objetivos planteados son actualizar las disposiciones conforme a las necesidades de hoy; centralizar la información de derechos y deberes para facilitar la consulta; crear procedimientos claros y sencillos, e incluir a todos los usuarios de los servicios de energía eléctrica, gas natural y GLP por cilindros y tanques.

Esto parte de un diagnóstico



Natasha Avendaño, comisionada experta de la Creg. Cortesía.

de la Comisión que encontró siete aspectos a tratar por parte de la regulación.

Los aspectos son la informalidad de los usuarios con el servicio público, una regulación desactualizada a las necesidades del usuario y los cambios tecnológicos, regulación dispersa

que dificulta su consulta, falta de claridad sobre los usuarios a los que aplica, exclusión de algunos servicios públicos y que no sería aplicable en los nuevos esquemas de prestación del servicio.

Los tres escenarios que plantea el análisis de la Creg son mantener las condicio-

nes actuales de protección al usuario, realizar unos ajustes a la regulación vigente, o cambiarla por completo.

El análisis concluyó que la tercera alternativa era la más beneficiosa para los usuarios, pues "mejora sustancialmente los aspectos referentes a información, capacitación, decisión lo cual se ve traducido en mejoras en los costos de sus facturas, por cuanto puede buscar alternativa para disminuir los costos de su factura".

Avendaño explicó que la Comisión contrató dos estudios de caracterización que se vienen realizando desde 2019 con el objetivo de entender el árbol de problemas y plantear las soluciones.

"Esta propuesta tiene muchas cosas bonitas, pero una de las mejores es que es tal vez el primer ejercicio regulatorio que nace dentro de la nueva forma de hacer regulación", explicó Natasha Avendaño.

De acuerdo con la comisionada experta, la producción regulatoria ahora va a ser más vinculante y estricta.

La propuesta presentada por la Creg señala que hay una serie de aspectos relevantes, como involucrar a los usuarios en la construcción del nuevo régimen, el fortalecimiento de los derechos de los usuarios, la ampliación del régimen a otros usuarios, así como la facilidad de acceso a información para que el usuario se empodere, pueda tomar decisiones con respecto a su servicio.

Otros aspectos, que destacó Avendaño es la inclusión de procedimientos detallados y sencillos para facilitar al usuario el ejercicio de sus derechos, la centralización y unificación del régimen, la creación de una he-

rramienta digital orientada que guíe al usuario en la forma de ejercer sus derechos y la estandarización de procedimientos que permitan a las empresas una interpretación armónica y clara.

La Comisión de Regulación aún no ha señalado cuándo estaría el nuevo régimen, puesto que aún se encuentra en construcción. Por este motivo, Avendaño llamó a los actores a participar en la creación de esta normativa.

IMPACTOS A VALORAR

El análisis de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (Creg) señala que se deben considerar los impactos de un cambio en el régimen de protección a los usuarios. Entre ellos señalan la mejora en la canalización de peticiones, quejas y reclamos, así como la mejora en la percepción de los consumidores sobre la prestación del servicio. Añade que esto generaría usuarios más participativos en las soluciones, más capacitados e informados y más abiertos a los cambios tecnológicos. En los costos también habría efectos económicos derivados de la reducción de costos de los servicios por el derecho a decidir y la reducción de costos administrativos para las empresas.

Club EL TIEMPO
vivamos

Disfruta este beneficio
por ser suscriptor de Portafolio

Hertz 20% DTO.

En alquiler de autos en EE.UU.

Y recibe un ascenso sin costo en la categoría de auto elegido

¡LLAMA YA!
Oferta válida por contact center (604) 3222089 o escribe a la línea VIP de WhatsApp +57 4 4484376

Consulta términos y condiciones en www.clubvivamos.com

Descarga gratis nuestra App Club EL TIEMPO Vivamos

Beneficio válido para socios activos del Club EL TIEMPO Vivamos. La oferta es válida para reservas realizadas desde el 18 de abril del 2023 a las 00:00 hasta el 30 de septiembre del 2023 a las 23:00 o hasta agotar tarifa en la localidad. Retirada desde el 18 de abril del 2023 a las 08:00 hasta el 30 de septiembre del 2023 a las 23:00. Redimible en las localidades participantes de Hertz en los aeropuertos de Estados Unidos, Us, otras localidades aplican cargos adicionales. Las reservas deberán hacerse con más de 24 horas de anticipación. El código de promoción PC 210414 debe ser incluido al momento de la reserva o la oferta no será válida. La oferta aplica para compras por contact center (604) 3222089 y WhatsApp 57 (4) 4484376 "El ascenso de categoría aplica en alquileres de autos Compacto (CCAR), Intermedio (ICAR), Estándar (SCAR) y Grande (FCAR) con un ascenso máximo a un auto Premium. Para acceder al beneficio debes dar tu número de cédula y mencionar esta promoción al momento de realizar la compra. No acumulable con otras promociones y/o descuentos. Si al momento de realizar la compra, el establecimiento aliado no te otorga/no conoce el descuento, por favor escríbenos a vivamos@eltiempo.com antes de realizar el pago. Casa Editorial EL TIEMPO no hace reintegros de dinero.