NATURGAS ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GAS NATURAL

Bogotá D.C., 06 de mayo de 2020

Doctor
JORGE ALBERTO VALENCIA MARÍN
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG
Av. Calle 116 No. 7-15 Edificio Cusezar Int., 2. Oficina 901
creg@creg.gov.co
Bogotá, D.C.

Asunto: Propuesta sobre emergencias y respuesta a servicio técnico en distribución

Respetado doctor Valencia:

A mediados de 2019 las empresas de distribución conformaron una Mesa Técnica para analizar temas estrictamente técnicos de la actividad de distribución de gas con el objeto de contribuir a la seguridad del sector. Esta Mesa Técnica se denomina *Gasostenible* y está liderada por las áreas técnicas de las compañías de distribución.

En teleconferencia realizada el 17 de marzo con representantes de la CREG, integrantes de *Gasostenible* expusieron en mayor detalle el alcance de esta Mesa Técnica. En esa oportunidad también presentamos una propuesta regulatoria sobre emergencias y respuesta a servicio técnico en distribución de gas, resultado de los análisis técnicos realizados por *Gasostenible*. En el Anexo a esta comunicación se describe en detalle la propuesta regulatoria.

Dado que buena parte de los análisis y estudios que desarrolle *Gasostenible* serán de carácter regulatorio, y como lo manifestó la CREG en la teleconferencia del 17 de marzo, es pertinente la participación de la CREG en sesiones de trabajo de *Gasostenible.* En tal sentido, invitamos a la CREG a participar en las sesiones de trabajo de *Gasostenible* que considere pertinente, para lo cual oportunamente les informaremos sobre las sesiones de trabajo de *Gasostenible.*

Agradecemos su atención y quedamos a su disposición para ampliar o aclarar cualquier inquietud sobre la propuesta del Anexo de la presente comunicación.

Cordialmente,

Orlando Cabrales Segovia
Presidente

Anexo: "Propuesta de ajuste regulatorio sobre emergencias y respuesta a servicio técnico en la actividad de distribución de gas combustible"

NATURGAS ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GAS NATURAL

Anexo

Propuesta de ajuste regulatorio sobre emergencias y respuesta a servicio técnico en la actividad de distribución de gas combustible

I. Antecedentes

- Mediante la Resolución CREG 067 de 1995 se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes. Frente a situaciones de emergencia este Código establece, entre otras disposiciones, que "El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una hora".

- Mediante la Resolución CREG 100 de 2003 la Comisión adoptó los estándares de calidad en el servicio público domiciliario de gas natural y GLP en sistemas de distribución por redes de tubería.

- Uno de los estándares adoptados en la Resolución CREG 100 de 2003 es el Índice de Respuesta a Servicio Técnico, IRST. Este índice se mide con base en los tiempos de respuesta por parte del distribuidor ante los siguientes eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupciones del servicio. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento

- En la Resolución CREG 100 de 2003 se adoptó que la CREG establecería los tiempos máximos de atención para cada evento a partir de la información recolectada desde la entrada en vigencia de la Resolución CREG 100 y hasta la mitad del período tarifario de la Resolución CREG 011 de 2003.

- Mediante el formato T2 de la Circular SSPD-CREG No. 001 de 2006 se captura la información de respuesta a servicio técnico.

- A la fecha, abril de 2020, no se han establecido los tiempos de atención para los eventos de escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupciones del servicio, definidos en la Resolución CREG 100 de 2003.

- Empresas de distribución de gas, dentro de las cuales están todas las distribuidoras afiliadas a Naturgas, conformaron un grupo técnico idóneo en distribución denominado *Gasostenible*[1]. Este grupo estudió y elaboró propuesta sobre atención de emergencias en distribución que se relacionan con los eventos definidos en la Resolución CREG 100 de 2003, como se describe a continuación.

II. Análisis de la regulación vigente

<u>Resolución CREG 100 de 2003</u>

[1] *Gasostenible* es una Mesa Técnica para la Seguridad del Sector de gas natural. Este proyecto de análisis técnico del sector lo lideran las áreas técnicas de cada compañía y su objetivo es la articulación en beneficio de la seguridad del servicio de gas natural y sus usuarios.

En el numeral 2.4 de la Resolución CREG 100 de 2003 se define el Índice de Respuesta a Servicio Técnico, IRST, en los siguientes términos:

> *"**2.4. IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico:** Porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. Las solicitudes se clasificarán acorde con los siguientes tipos de eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupciones del servicio. La calidad de la llama es cualquier manifestación física que puede observar el usuario en la llama, tal como desprendimiento, retroceso y coloración. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llegas al sitio donde ocurrió el evento.*

$$IRST = \left[\frac{N_{SR} - N_{FR}}{N_{SR}} \right] * 100$$

Donde:

N_{FR} = *Número total de solicitudes mensuales, por tipo de evento, atendidas por fuera del tiempo de referencia establecido.*

N_{SR} = *Número total de solicitudes, por tipo de evento, recibidas durante el período".*

Por su parte, en el numeral 3.4 de la Resolución CREG 100 de 2003 se establecen los referentes y valores admisibles para el IRST, así:

"

3.4 IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico:

Parámetro de Medida (Tiempos Máximos):	*Será establecido por el ente regulador, para cada tipo evento a mitad del período tarifario, de conformidad con la Resolución CREG-011 de 2003, y a partir de la información recolectada desde la entrada en vigencia de la presente Resolución y hasta ese momento.*
Valor de referencia:	*El 100% de las solicitudes deben ser atendidas dentro del parámetro de medida que establezca la CREG.*
Puntos de medición:	*Central de emergencias del Distribuidor, área operativa del Distribuidor, lugar donde ocurre el evento. Se debe: i) registrar todos los eventos durante el mes especificando la fecha y hora; ii) clasificar los registros por tipo de evento y cuando hay más de un registro para el mismo evento; iii) contabilizar el tiempo de atención del respectivo evento desde su registro hasta la atención del mismo; iv) calcular el indicador. Se debe realizar grabación de llamadas para registrar los eventos. El Distribuidor puede registrar los eventos utilizando cualquier otro medio en aquellos casos donde pueda demostrar que se dificulta el uso de comunicación telefónica.*
Periodicidad de la medición:	*Medición del tiempo de atención de cada evento que se presente durante el mes.*

Periodicidad del reporte: Mensual.

Parágrafo 4. *Las registros y grabaciones de llamadas se deberán conservar por tres (3) años, o el período que establezca la autoridad de vigilancia y control. El Distribuidor deberá organizar los registros de eventos de tal manera que permita a la SSPD, a la CREG y usuarios identificar los tiempos de atención".*

Esta regulación establece el índice IRST que busca medir el tiempo de respuesta o atención de los distribuidores ante cuatro eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupciones del servicio. Se define calidad de la llama como "cualquier manifestación física que puede observar el usuario en la llama, tal como desprendimiento, retroceso y coloración".

El tiempo de respuesta o atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento. A la fecha los tiempos de referencia o máximos en los que el distribuidor debe atender el evento no han sido fijados por el regulador.

Resolución CREG 067 de 1995 – Código de Distribución

En el Código de Distribución se establecen las siguientes disposiciones relacionadas con atención de emergencias:

"5.7. Toda empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una hora".

Estas disposiciones establecen un tiempo máximo de 1 hora para atender emergencias desde el momento del reporte de la emergencia. Cabe anotar que en el Código de Distribución no se encuentra una definición explícita de emergencia en distribución.

En el documento CREG 078 de 2003, soporte de la Resolución CREG 100 de 2003, se anota que los eventos de *escape de gas*, *incendio*, *calidad de la llama* e *interrupciones* "están estrictamente relacionados con la calidad del servicio técnico" y que el índice "IRST es complementario a lo establecido en el Código de Distribución ya que se precisan los eventos que pueden causar emergencia y otros eventos que afectan la calidad técnica del servicio". Se entiende que los eventos que pueden causar emergencia son *escape de gas* y/o *incendio*, y que la *calidad de la llama* y las *interrupciones* son otros eventos que afectan la calidad técnica del servicio.

Definición de emergencia, Ley 1523 de 2012

En la Ley 1523 de 2012, por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones, se define emergencia en los siguientes términos:

"Emergencia: Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general".

De lo anterior se tiene que (i) la Resolución CREG 100 de 2003 define algunos eventos que pueden causar emergencias, pero en la regulación aún no se han definido los tiempos de atención para esos eventos; (ii) el Código de Distribución establece un tiempo máximo de 1 hora para atender emergencias; y (iii) en la Ley 1523 de 2012 se establece una definición estándar de emergencia.

Esta regulación da lugar a confusión pues puede entenderse que los eventos de escape de gas y/o incendio se deben atender en máximo una hora, pero al mismo tiempo está pendiente de que la CREG establezca sus tiempos de atención. Esto sugiere revisar la regulación vigente sobre emergencias en la actividad de distribución de gas lo cual involucra el índice IRST establecido en la Resolución CREG 100 de 2003. También es pertinente precisar la definición de emergencia en distribución, enmarcada en la definición estándar establecida en la Ley 1523 de 2012.

III. Propuesta regulatoria

A partir de los análisis realizados por las áreas técnicas de las compañías de distribución se propone a la Comisión introducir en la regulación (i) los conceptos de evento controlado, evento no controlado y emergencia en distribución de gas combustible; (ii) los tiempos máximos para atender eventos controlados y eventos no controlados; y (iii) la clasificación de eventos controlados y eventos no controlados.

1. Conceptos

Evento Controlado: *Suceso imprevisto en el sistema de distribución y/o en las instalaciones internas de usuarios de gas combustible que se controla desde la válvula del centro de medición o desde las válvulas de corte de la instalación interna por parte del usuario.*

Evento No Controlado: *Suceso imprevisto en el sistema de distribución y/o en las instalaciones internas de usuarios de gas combustible que no se logra controlar y que la situación que la origina se mantiene. Según la magnitud de este evento se clasifica como una emergencia en distribución de gas combustible por red.*

Emergencia en distribución de gas combustible por red*: Situación que por su magnitud afecta gravemente el sistema de distribución de gas combustible e instalaciones de usuarios. Dicha situación, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, obliga a una reacción inmediata y requiere la respuesta del distribuidor, instituciones del estado, medios de comunicación o de la comunidad en general.*

El concepto de emergencia en distribución de gas natural está enmarcado en la definición de emergencia establecida en la Ley 1523 de 2012.

2. Tiempos máximos de atención

Evento no controlado:	Tiempo máximo estándar: 1 hora Tolerancia: 30 minutos con justificación. Es decir, se puede atender el evento en máximo 1 hora y 30 minutos, pero el distribuidor deberá registrar la debida justificación para haber requerido más de 1 hora.
Evento controlado:	36 horas

De acuerdo con lo observado por las áreas operativas de las compañías de distribución, la atención de eventos no controlados se puede realizar dentro de una hora, excepto si se presenta una situación atípica que dificulte el desplazamiento o que ponga al límite la capacidad operativa de las empresas. Por ejemplo, bloqueo de vías por manifestación o afectación masiva de usuarios por intoxicación con gas. Ante situaciones atípicas las compañías pueden requerir tiempo adicional a la hora, estimado como máximo en 30 minutos, para llegar al sitio del evento.

Por esto, se propone la tolerancia de 30 minutos adicionales a la hora para atender eventos no contralados ante situaciones atípicas debidamente justificadas por el distribuidor. Se espera que las situaciones atípicas sean escasas de tal manera que cada vez que sucedan el distribuidor registrará la debida justificación para haber requerido tiempo adicional a la hora para atender el evento.

3. Clasificación de eventos

En las tablas 1 y 2 se presenta el listado propuesto de eventos no controlados y eventos controlados.

Tabla 1. Eventos no controlados

	Evento	**Descripción**
1	Cierre de estación de regulación y/o *City Gate*	El cierre afecta el suministro de gas a los clientes
2	Incendio o deflagración	Reporte de incendio, deflagración o explosión en el cual pueda estar vinculado el gas natural
3	Intoxicación	Reporte de personas que han sido atendidas al presentar síntomas de intoxicación por inhalación de monóxido de carbono
4	Rotura en la red	Rotura en la red de distribución y/o acometidas
5	Zona sin gas (Zonas geográficas o clientes importantes)	Falta de suministro total o parcial, baja presión en varios predios o en una zona
6	Exceso de presión (reporte de centro de control)	Reporte (Scada) aumento de presión
7	Fuga interna no controlada	Reporte de olor a gas en el interior de una vivienda o en zonas abiertas interiores de los edificios y/o conjuntos residenciales como azoteas y una vez se le indica al cliente cierre de válvulas de corte y ventilación del espacio, pero persiste el olor a gas
8	Sobreodorización y/o derrame de odorante	Exceso de olor en el ambiente (después del primer llamado)

9	Solicitud de organismos oficiales	Requerimiento de Bomberos, Policía, Alcaldía, Ejército, Defensa Civil: • Olor a gas • Colisión vehicular contra centro de medición que genera escape • Hurto de medidor • Incendio • Inundaciones o desbordamientos • Sismos

Tabla 2. Eventos controlados

	Evento	**Descripción**
1	Cliente sin gas	Cliente residencial reporta que no tiene servicio de gas y no está suspendido por no pago, fraude o revisión periódica
2	Comprobación de instalación interna	Reporte de baja presión o mal funcionamiento de un gasodoméstico
3	Exceso de presión (Reporte del cliente)	Cuando un cliente reporta que la llama de un gasodoméstico es alta o que al realizar el mantenimiento de estos le indican que su interna está con presión alta
4	Fuga externa controlada	Fuga controlada en centro de medición y/o zonas comunes
5	Olor a gas en el ambiente	Olor a gas que puede ser controlado por el cliente durante la atención telefónica
6	Fuga interna controlada	Reporte de olor a gas en el interior de una vivienda o en zonas abiertas interiores de los edificios y/o conjuntos residenciales, como azoteas y que una vez se le indica al cliente cierre de válvulas de corte y ventilación del espacio, el olor a gas desaparece.
7	Fuga en la red detectada durante la labor de reseguimiento (monitoreo de la red de distribución para garantizar su integridad)	Fuga en la red < 4% vol detectada durante el reseguimiento
8	Fuga en centro de medición	Fuga detectada en el centro de medición durante el reseguimiento
9	Organismo de inspección	• Reporte de defectos críticos • Solicitud de suspensión de un cliente que se ha reconectado en el proceso de la revisión periódica o no permite realizarla
10	Clientes especiales sin gas	Falta de suministro total o parcial, poca presión de gas en: hospitales, colegios, batallones, estaciones GNV e industrias

11	Calidad de la llama	Cualquier manifestación física que puede observar el usuario en la llama, tal como desprendimiento, retroceso y coloración

IV. Propuesta para incorporar las nuevas disposiciones en la regulación

Una alternativa para incorporar en la regulación las disposiciones propuestas es realizar los siguientes ajustes al Código de Distribución y a la Resolución CREG 100 de 2003, así:

Ajuste al Código de Distribución

Modificar el numeral 5.6 del Código de Distribución para incorporar el concepto de emergencia en distribución, el cual podría quedar así:

"5.6. El distribuidor estará obligado a responder a las llamadas de emergencia en forma inmediata, independientemente del tiempo requerido para la acción correctiva, una vez se determine el tipo de problema a resolver. Para efectos de este Código una emergencia en distribución de gas combustible será cualquier situación que por su magnitud afecta gravemente el sistema de distribución de gas combustible e instalaciones de usuarios. Dicha situación, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, obliga a una reacción inmediata y requiere la respuesta del distribuidor, instituciones del estado, medios de comunicación o de la comunidad en general".

Modificar el numeral 5.7 del Código de Distribución para eliminar el tiempo máximo de atención ante emergencia ya que este tiempo se establece en los eventos no controlados, el cual podría quedar así:

"5.7. Toda empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día".

Ajustes en la Resolución CREG 100 de 2003

Modificar el numeral 2.4 de la Resolución CREG 100 de 2003 para incorporar los eventos controlados y no controlados, el cual podría quedar así:

*"**2.4. IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico:** Porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. Las solicitudes se clasificarán en eventos controlados y eventos no controlados. Un evento controlado será un suceso imprevisto en el sistema de distribución y/o en las instalaciones internas de usuarios de gas combustible que se controla desde la válvula del centro de medición o desde las válvulas de corte de la instalación interna por parte del usuario. Un evento no controlado será un suceso imprevisto en el sistema de distribución y/o en las instalaciones internas de usuarios de gas combustible que no se logra controlar y que la situación que la origina se mantiene. Según la magnitud de este evento se clasifica como una emergencia en distribución de gas combustible. Mediante Circular la CREG establecerá una lista de eventos controlados y eventos no controlados.*

El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento.

$$IRST = \left[\frac{N_{SR} - N_{FR}}{N_{SR}} \right] * 100$$

Donde:

N_{FR} = *Número total de solicitudes mensuales, por tipo de evento, atendidas por fuera del tiempo de referencia establecido.*

N_{SR} = *Número total de solicitudes, por tipo de evento, recibidas durante el período".*

Modificar el numeral 3.4 de la Resolución CREG 100 de 2003 para establecer los tiempos máximos de atención para eventos controlados y eventos no controlados, el cual podría quedar así:

3.4 IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico:

Parámetro de Medida (Tiempos de referencia máximos)
Eventos no controlados: *1 hora.*

Se puede atender el evento en máximo 1 hora y 30 minutos, pero el distribuidor deberá registrar la debida justificación para haber requerido más de 1 hora.

Valor de referencia: *El 100% de las solicitudes deben ser atendidas dentro del parámetro de medida que establezca la CREG.*

Puntos de medición: *Central de emergencias del Distribuidor, área operativa del Distribuidor, lugar donde ocurre el evento. Se debe: i) registrar todos los eventos durante el mes especificando la fecha y hora; ii) clasificar los registros por tipo de evento y cuando hay más de un registro para el mismo evento; iii) contabilizar el tiempo de atención del respectivo evento desde su registro hasta la atención del mismo; iv) calcular el indicador. Se debe realizar grabación de llamadas para registrar los eventos. El Distribuidor puede registrar los eventos utilizando cualquier otro medio en aquellos casos donde pueda demostrar que se dificulta el uso de comunicación telefónica.*

Periodicidad de la medición: *Medición del tiempo de atención de cada evento que se presente durante el mes.*

Periodicidad del reporte: *Mensual.*

Parágrafo 4. *Los registros y grabaciones de llamadas se deberán conservar por tres (3) años, o el período que establezca la autoridad de vigilancia y control. El Distribuidor deberá organizar los registros de eventos de tal manera que permita a la SSPD, a la CREG y usuarios identificar los tiempos de atención".*

El listado de eventos controlados y no controlados para adoptar mediante Circular CREG se presenta en las Tablas 1 y 2 del presente documento. Adoptar este listado de eventos por Circular da flexibilidad para ajustar o incluir nuevos eventos cuando sea necesario.

Finalmente, cabe mencionar que, una vez ajustada la Resolución CREG 100 de 2003 sería necesario ajustar el formato T2 de la Circular SSPD-CREG No. 001 de 2006, el cual captura la “Información de respuesta a servicio técnico” de tal manera que se incluya la información de los nuevos eventos controlados y no controlados.