República de Colombia

Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN No. 080 **DE 2019**

(05 JUL. 2019)

Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por las leyes 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los decretos 1524 y 2253 de 1994.

C O N S I D E R A N D O Q U E:

El artículo 333 de la Constitución Política establece que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. Asimismo, dispone que el Estado, por mandato de la ley, evitará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

Partiendo de que la dirección general de la economía estará a cargo del Estado, el artículo 334 de la Constitución Política señala que este puede intervenir, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

El artículo 365 de la Constitución Política señala que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Por lo anterior, en la Ley 142 de 1994 se establece que el Estado intervendrá en la prestación de los servicios públicos para alcanzar, entre otros, los siguientes fines: garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, alcanzar una prestación continua, lograr una prestación eficiente y promover la libre competencia.

El capítulo I de la Ley 142 de 1994 establece los principios generales que se utilizarán para resolver cualquier dificultad de interpretación al aplicar las normas sobre los servicios públicos a los que esta u otras leyes se refieren y para suplir los vacíos que ellas presenten.

Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible

---

En el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 se desarrollan los fines que justifican la intervención del Estado en los servicios públicos domiciliarios, dentro de los cuales se destacan, para efectos de la presente resolución, los de prestación eficiente del servicio, libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.

En el artículo 3 se definen los instrumentos para la intervención estatal, dentro de los cuales se encuentran, en particular, la regulación de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia y el respeto del principio de neutralidad a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios.

En desarrollo del artículo 365 de la Constitución Política, el artículo 4 de la Ley 142 de 1994 calificó los servicios públicos domiciliarios como servicios públicos esenciales.

En consideración a la condición de servicio público esencial, en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 se establecen los derechos de los usuarios. Allí se determina que los usuarios tendrán derecho, entre otros, a elegir libremente el prestador del servicio y solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos.

En el artículo 11 de la Ley 142 de 1994 se establecen obligaciones para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, dentro de las cuales están la de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante, la de abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia. Además, las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades, o de grandes usuarios de dichos servicios, a los bienes empleados para su organización y prestación. Estas obligaciones permiten cumplir con la función social de la propiedad pública o privada que las entidades que prestan servicios públicos tienen, entre otras.

El numeral 18 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 establece que, mediante la regulación, se podrá someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.

El artículo 34 de la Ley 142 de 1994 señala que las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir de forma indebida la libre competencia.

El artículo 37 de la Ley 142 de 1994, que trata de la desestimación de la personalidad interpuesta, establece que las autoridades administrativas y

judiciales harán prevalecer el resultado jurídico a quien sea identificado como beneficiario real.

El artículo 73 señala que corresponde a la CREG regular "*los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.*"

El numeral 21 del mismo artículo señala específicamente que la CREG es la entidad que debe establecer los criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos entre la empresa y el usuario.

En el artículo 74.1, literal a, se define que la regulación de las actividades de los sectores de energía y gas combustible debe propiciar la competencia en el sector de minas y energía y proponer la adopción de las medidas necesarias para impedir abusos de posición dominante y buscar la liberación gradual de los mercados hacia la libre competencia. Así mismo, determina que la Comisión podrá adoptar reglas de comportamiento diferencial, según la posición de las empresas en el mercado.

Así mismo, la mencionada norma dispone que la Comisión tiene como objetivo asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, por lo que promoverá la competencia, creará y preservará las condiciones que la hagan posible.

El artículo 134 de la misma ley reitera el derecho de cualquier persona a recibir los servicios públicos domiciliarios, es decir, protege el libre acceso de los usuarios a los servicios públicos.

En el mismo contexto, en el artículo 170 se determina que los agentes propietarios de las redes deben permitir el acceso a las empresas eléctricas, de otras empresas generadoras y de los usuarios que lo soliciten, previo cumplimiento de las normas que rijan el servicio y pago de las retribuciones que correspondan.

En este contexto, la sentencia C-263 de 2013 señaló que la Comisión, en desarrollo de la facultad normativa de regulación, tiene la competencia para establecer medidas e implementar correctivos sobre las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, dirigidas a los agentes que intervienen en la prestación de estos servicios y así garantizar la efectiva prestación de los servicios públicos.

En relación con la facultad normativa de la regulación la Corte Constitucional en la sentencia C-150 de 2003 señaló que corresponde a *"la adopción de normas que concreten reglas de juego dentro de ámbitos precisos predeterminados, en cumplimiento del régimen fijado por el legislador"*.

Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible

La jurisprudencia ha señalado también, que la regulación es un mecanismo de intervención del Estado en la economía dirigido a garantizar el cumplimiento de los fines sociales del Estado[1], la corrección de las imperfecciones del mercado[2] y su adecuado funcionamiento, así como la satisfacción del interés general[3]. De acuerdo con esto, la regulación tiene como objetivo corregir fallas identificadas que van en detrimento del funcionamiento adecuado de los mercados, y en general, de la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, la jurisprudencia constitucional ha precisado que la regulación es un instrumento que está orientado a la protección de los derechos de los usuarios para lo cual ha expuesto lo siguiente:

> *"A estos elementos de la función estatal de regulación, se puede sumar otro que ha conducido a que el esquema de regulación adoptado por el constituyente o el legislador adquiera rasgos específicos.* ***En efecto, en algunos sectores, se presenta la necesidad de proteger los derechos de las personas. Cuando ello ocurre, la función de regulación se orienta en sus aspectos estructurales, instrumentales y procedimentales al cumplimiento de esa finalidad primordial. Es lo que sucede en el sector de los servicios públicos donde la Constitución ha protegido específicamente los derechos de los usuarios (artículos 78 y 369 C.P.). Ello conduce a que en estos ámbitos la función de regulación estatal esté orientada constitucionalmente al logro de unos fines sociales*** *también específicos como los de redistribución y solidaridad en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios (artículo 367 C.P.) o el de acceso universal en todos los servicios (artículo 365 C.P.)."*
> (Resaltado fuera de texto)

De acuerdo con esto, el funcionamiento de los mercados en materia de servicios públicos domiciliarios no debe favorecer a las empresas frente a los usuarios ni a unos usuarios frente a otros. Es por esto que la regulación está dirigida a identificar y evitar conductas que obstaculicen la competencia y que perjudiquen los derechos de los usuarios.

La regulación, en concordancia con los principios, fines, derechos y obligaciones para usuarios y prestadores de los servicios públicos anteriormente señalados, debe desarrollar mecanismos que garanticen el equilibrio entre la libertad económica (incentivo económico), la promoción de intereses colectivos concretos, la prestación de servicios públicos y los derechos de los usuarios.

La Corte Constitucional al analizar las funciones de las comisiones de regulación ha dicho que sus facultades se materializan en diferentes instrumentos *"los cuales pueden ser de la más diversa naturaleza según el problema que ésta deba abordar"*[4].

1 Corte Constitucional, Sentencia C-075 de 2006.
2 Corte Constitucional, Sentencia C-150 de 2003, C-1120-05 Consejo de Estado, Sala de lo contencioso administrativo, Sección primera, Consejero ponente: doctor: Rafael E. Ostau de Lafont Pianeta, Bogotá, D.C., treinta (30) de abril de dos mil nueve (2009), Núm. Rad.: 11001 032400020040012301
3 Corte Constitucional, Sentencia SU-2010 de 2008.
4 Corte Constitucional, Sentencia C-150 de 2003.

Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible

---

En relación con dichos instrumentos la regulación convencional incluye herramientas de comando y control, como las reglas operativas, que todos los agentes deben asumir de manera simultánea y uniforme. También incluye regulación a través de incentivos, como un ingreso regulado, ante el cual los agentes tienen una señal explícita para disminuir costos y consecuentemente aumentar sus beneficios.

Sin embargo, la regulación enfrenta una dificultad natural al no poder prever todas las posibles situaciones que se presenten en los mercados. Por tanto, los agentes están en capacidad de identificar vacíos regulatorios y acudir a estrategias que afectan la dinámica esperada en el mercado y, consecuentemente, la finalidad social que deben cumplir los servicios públicos.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico –OCDE, plantea en el documento "*Reestructuring Public Utilities for Competition*" que en industrias reguladas no siempre es posible confiar en la libre competencia sin intervención del Estado, para lograr los resultados más eficientes, planteando diversas alternativas de intervención que corresponden a las realidades de los mercados y de los tipos de agentes que intervienen en estos.

El reporte de la OCDE titulado "*Alternatives to Traditional Regulation*" clasifica los instrumentos de intervención considerados alternos a los usados habitualmente por los entes de regulación y expone las condiciones para la eficacia, la eficiencia y la equidad de cada uno de ellos. También plantea sus ventajas y desventajas, considerando que no son mutuamente excluyentes. Dichos instrumentos abarcan los basados en incentivos de mercado, la autorregulación por iniciativa de los agentes, la autorregulación vigilada y la regulación a través de la educación y la difusión de información.

Particularmente, con respecto a la regulación asociada al manejo de la información por parte de quienes prestan los servicios, la OCDE expone en el documento "*Information Exchanges Between Competitors Under Competition Law*" que una mayor transparencia del mercado puede beneficiar directamente a los consumidores al tiempo que produce eficiencias para las empresas involucradas, lo cual resulta en un incremento en el bienestar de los consumidores. Este mismo documento señala que el intercambio de información entre competidores, dependiendo de la sensibilidad de la misma, puede llevar a resultados anticompetitivos coordinados o no coordinados.

Adicionalmente, las nuevas dinámicas de los mercados, en presencia de desarrollos tecnológicos y reducción de costos de nuevas fuentes de energía complejizan las transacciones de energía eléctrica y gas combustible. Con mercados cambiantes y más sofisticados que los tradicionales, las necesidades de cara al regulador se modifican. De un lado, se requiere una capacidad de reacción mucho más rápida y, a la vez, de un espectro más amplio de necesidades de índole técnica, tecnológica, financiera y que incorpora elementos como la ciberseguridad y la interoperabilidad de los sistemas, no solo en las condiciones actuales sino también con una perspectiva de largo plazo.

Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible

Las necesidades se traducen en una búsqueda de una regulación adaptativa, que posibilite el crecimiento natural del mercado y permita la adopción de nuevas dinámicas y nuevas tecnologías, sin socavar la eficiencia, ni el bienestar de los usuarios.

Para efectos del desarrollo de la regulación, la necesidad de análisis de alternativas de intervención adaptativas es coherente con las perspectivas actuales del mercado. Sin embargo, esto no modifica en ninguna medida la responsabilidad de priorizar la maximización del bienestar social.

En el ámbito de una economía de mercado que funcione de manera adecuada, las ganancias en eficiencia que se generen deben repartirse entre la oferta y la demanda. En el caso de los servicios públicos domiciliarios, deben distribuirse entre las empresas que prestan los servicios y los usuarios de dichos servicios.

La CREG considera necesario establecer un marco regulatorio que, además de las reglas específicas de mercado y de obligaciones, defina reglas de comportamiento generales que promuevan y permitan profundizar en: el libre acceso a las redes y facilidades que por su naturaleza son monopolios, la libre elección de prestadores de servicio y la posibilidad de migración de usuarios, la transparencia, la neutralidad, la eficiencia económica, la libre competencia y la no utilización abusiva de la posición dominante. Estos elementos hacen parte de los objetivos definidos por la ley a la regulación y por tanto de la facultad normativa de la Comisión.

Mediante Resolución 105 de 2018, la CREG sometió a consulta una propuesta regulatoria en la cual planteó obligaciones y reglas de comportamiento generales para promover la competencia y la adecuada prestación del servicio.

A dicha consulta, la Comisión recibió comentarios de los siguientes interesados: ASOCODIS (radicado CREG E-2018-009740), EMCALI (radicados CREG E-2018-009037 y E-2018-009755), ENERTOLIMA (radicado CREG E-2018-009050), ENERTOTAL (radicados CREG E-2018-009737 y E-2018-009738), EPM (radicados CREG E-2018-009772 y E-2018-012776), ACOLGEN (radicados CREG E-2018-009041 y E-2018-009042), ACP (radicado CREG E-2018-009753), COLGAS (radicado CREG E-2018-009013), GASNOVA (radicados CREG E-2018-009022 y E-2018-009760), ISAGEN (radicado CREG E-2018-008999), NATURGAS (radicado CREG E-2018-009039), ANDI (radicado CREG E-2018-012772), CELSIA (radicados CREG E-2018-009045 y E-2018-012788), CENIT (radicado CREG E-2018-012835), GASES DE OCCIDENTE (radicado CREG E-2018-009929), GECELCA (radicados CREG E-2018-009044 y E-2018-012886), TERPEL (radicado CREG E-2018-010303), ACCE (radicado CREG E-2018-009789), ANDESCO (radicado CREG E-2018-009729), DICEL (radicado CREG E-2018-009757), Diego Cárdenas (radicado CREG E-2018-009787), EMGESA (radicados CREG E-2018-009704 y E-2018-009735), GASCARIBE (radicado CREG E-2018-009779), GEB (radicado CREG E-2018-009713), ANDEG (radicado CREG E-2018-008997), CODENSA (radicado CREG E-2018-009781), ECOPETROL (radicados CREG E-2018-009727 y E-2018-012771), ELECTRICARIBE (radicado CREG E-2018-009052), OBICE (radicado CREG E-2018-009169), PROMIGAS (radicado CREG E-2018-009319) y VATIA (radicado CREG E-2018-009043).

Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible

Además, mediante Resolución 039 de 2019, la CREG sometió a consulta los artículos relacionados con la adecuada representación de la demanda ante el mercado. A esta consulta se remitieron comentarios de los siguientes interesados: ISAGEN (radicado CREG E-2019-005209), OGE (radicado CREG E-2019-005378), EPM (radicado CREG E-2019-005406), ASOCODIS (radicado CREG E-2019-005409), ENEL (radicado CREG E-2019-005428), GEB (radicado CREG E-2019-005430), ECOPETROL (radicado CREG E-2019-005432), CELSIA (radicado CREG E-2019-005435), ELECTRICARIBE (radicado CREG E-2019-005465), OBICE (radicado CREG E-2019-005505).

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.5 del Decreto 1074 de 2015, se remitió, mediante comunicación S-2019-003548, la presente resolución a la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, para el análisis referente a la incidencia sobre la competencia de las condiciones establecidas en esta resolución.

La Superintendencia de Industria y Comercio mediante radicado E-2019-007286 del 5 de julio de 2019, se pronunció acerca de la incidencia en la competencia de la presente resolución, concluyendo que *"las reglas generales de comportamiento incluidas en el Proyecto no solo son congruentes con el régimen de libre competencia económica, sino que también están encaminadas a su promoción"*.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su sesión No. 930 del 5 de julio de 2019, aprobó el contenido de la presente resolución.

R E S U E L V E:

Capítulo I
Objeto, alcance y definiciones

ARTÍCULO 1. Objeto. El establecimiento de reglas generales de comportamiento de mercado para prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible tiene como objeto proveer una base normativa integral que guíe el actuar de los prestadores, congruente con los principios y las obligaciones establecidas en la ley.

En los casos en que exista regulación específica vigente sobre los temas de esta resolución, dicha regulación prevalecerá sobre las reglas de carácter general aquí contenidas.

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. Esta resolución aplica a los agentes mencionados en los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994, o cualquier norma que los modifique, sustituya o complemente, que desarrollen las actividades propias de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible y sus actividades complementarias.

Estas reglas también aplican a cualquier otra empresa que la CREG someta a su regulación en los términos del numeral 2 del artículo 73 de la Ley 142 de

1994 y el artículo 290 de la Ley 1955 de 2019, o cualquier norma que las modifique, sustituya o complemente.

ARTÍCULO 3. Definiciones. Para interpretar y aplicar esta regulación se tendrán en cuenta las siguientes definiciones

3.1. Bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios. En los términos de esta resolución, son los bienes tangibles e intangibles que: (i) se usan en la organización y prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica o gas combustible; (ii) no son susceptibles de ser replicados ni sustituidos de manera rentable debido a restricciones técnicas, geográficas, físicas o legales; y (iii) son necesarios para atender a los usuarios o para permitir que los agentes desarrollen una o más actividades de las cadenas de valor de las que trata esta resolución.

3.2. Situación de control: De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 45 del Decreto 2153 de 1992, se entiende como situación de control la posibilidad de influenciar directa o indirectamente la política empresarial, la iniciación o terminación de la actividad de la empresa, o la disposición de los bienes o derechos esenciales para el desarrollo de la misma. Así mismo, hay situación de control en la relación entre la matriz y sus subordinadas (filiales y subsidiarias) en los términos señalados en los artículos 260 y 261 del Código de Comercio. Esta definición se afectará en la medida en que las disposiciones enunciadas se modifiquen, sustituyan o deroguen.

Capítulo II
Comportamientos que propenden por el cumplimiento de los fines de la regulación

ARTÍCULO 4. Sujeción de los agentes a los fines regulatorios. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben desarrollar sus actividades en cumplimiento de los principios y fines regulatorios establecidos en la Constitución Política y en la ley.

Para esto, los agentes deben:

4.1. Aplicar la regulación expedida por la CREG de manera diligente y honorable, atendiendo la finalidad para la cual fue expedida y en observancia de los principios generales del régimen de servicios públicos domiciliarios.

4.2. En el entendimiento de la regulación debe primar el fondo sobre la forma, procurando la protección del usuario y el funcionamiento eficiente y transparente del mercado.

4.3. Abstenerse de participar en actos, contratos o prácticas que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de eludir los fines previstos en la regulación.

4.4. Abstenerse de participar en actos, contratos o prácticas que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de confundir o engañar a usuarios, a otros agentes del mercado o a las autoridades.

ARTÍCULO 5. Compromisos y declaraciones frente a terceros y al mercado. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben cumplir los compromisos y declaraciones que realicen frente a terceros o frente al mercado en el marco de la prestación del servicio.

Esta obligación incluye el deber de que la participación en los distintos mecanismos de transacción que disponga la regulación sea de manera diligente y honorable, evitando adquirir compromisos u obligaciones que no tenga la intención o capacidad de cumplir.

ARTÍCULO 6. Actuación a través de terceros. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución no podrán utilizar a persona alguna como conducto para evitar las obligaciones contenidas en el ordenamiento jurídico.

Capítulo III
Comportamientos que propenden por la transparencia del mercado

ARTÍCULO 7. Información para la toma de decisiones por parte de los usuarios. La información suministrada por los agentes mencionados en el artículo 2 de la presente resolución debe permitir y facilitar su comparación y comprensión por parte de los usuarios frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

ARTÍCULO 8. Entrega y reporte de información. La información que suministren, divulguen o reporten los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución debe ser cierta, suficiente, clara, oportuna y verificable, debe garantizar la finalidad para la cual fue solicitada y no debe tener ni el propósito ni el efecto de inducir a error.

Los agentes deben asegurar que la información cumpla estas características cuando suministren, divulguen o reporten información a:

a. Usuarios o empresas.
b. Al público general.
c. A las autoridades.
d. A los entes responsables de la gestión centralizada de información de los sectores regulados.

ARTÍCULO 9. Publicación de procedimientos. Los procedimientos de los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución, asociados a la prestación del servicio deben estar a disposición del público.

Para esto, los agentes deben:

9.1. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y los requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el acceso a un bien esencial empleado para la organización y la prestación del servicio por parte de usuarios o empresas de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, con el fin de que

los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento.

9.2. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el cambio de prestador por parte de usuarios o empresas de los servicios públicos de energía y gas combustible, con el fin de que los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento.

9.3 Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una copia de los procedimientos vigentes de los que trata este artículo, para que ésta los mantenga a disposición de quienes los soliciten.

Parágrafo. Los agentes deberán publicar la información de la que trata este artículo en los formatos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que garanticen el acceso a la misma.

ARTÍCULO 10. Cobros no previstos en la regulación vigente. Los cobros realizados por los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución, que no se encuentren previstos en la regulación vigente, deben obedecer a parámetros explícitos, objetivos y verificables.

Para esto, los agentes deben:

10.1. Tener a disposición de las autoridades competentes los comprobantes o soportes de los costos asociados a los cobros realizados, atendiendo las disposiciones de ley sobre los tiempos de conservación de dichos documentos.

10.2. Informar dichos precios a los interesados de forma clara, desagregada y previa a la iniciación del procedimiento.

10.3. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al solicitante.

Capítulo IV
Comportamientos que propenden por la independencia en la toma de decisiones por parte de los agentes

ARTÍCULO 11. Flujos de información con terceros. El manejo de la información por parte de los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución debe garantizar un uso adecuado de la misma de cara a terceros, en línea con los fines de la regulación y en concordancia con los numerales 11.1 y 11.2 del presente artículo.

Para esto, los agentes deben:

11.1. Abstenerse de compartir información propia o de un tercero cuya divulgación tenga el propósito, la capacidad o el efecto de restringir la oferta disponible en el mercado, restringir el acceso al mercado, discriminar entre

agentes, poner en riesgo la prestación del servicio o distorsionar el funcionamiento eficiente del mercado.

11.2. Abstenerse de compartir con cualquier agente del mercado aquella información, propia o de un tercero, que se refiere directa o indirectamente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica o gas combustible y que: i) tenga valor comercial para la estrategia competitiva del titular; ii) no sea de conocimiento público; y iii) su divulgación total o parcial tenga efectos sobre el nivel de competencia en el mercado.

ARTÍCULO 12. Manejo de información centralizada sobre el mercado o la operación. Los agentes mencionados en el artículo 2 que conforman o pertenecen a entes con acceso a información centralizada sobre el mercado o sobre la operación de las actividades de los servicios regulados deben asegurar el manejo adecuado de esta información, en los términos de los numerales 12.1 y 12.2 de este artículo.

Para ello, estos agentes deben:

12.1. Definir protocolos que garanticen una administración de la información centralizada neutral y transparente hacia los usuarios.

12.2. Abstenerse de compartir total o parcialmente la información centralizada con terceros o con quienes tenga una situación de control y que i) no sea de conocimiento público; ii) tenga valor comercial para la estrategia competitiva del titular; y iii) su divulgación total o parcial tenga efectos sobre el nivel de competencia en el mercado.

12.3. Garantizar el acceso a la información que requieran las autoridades para el desarrollo de sus funciones.

Capítulo V
Comportamientos en procura de los intereses de los usuarios ante el mercado

ARTÍCULO 13. Procura de los intereses de los usuarios. Los agentes que realicen la actividad de comercialización de energía eléctrica, comercialización de gas combustible o comercialización de capacidad de transporte de gas combustible, deben realizar la gestión de sus compras destinadas a atender a los usuarios a quienes prestan el servicio, garantizando que sus actuaciones no tengan la capacidad, el propósito o el efecto de ir en detrimento de los intereses de estos últimos.

Para esto, los comercializadores deben:

13.1. Emplear la debida diligencia en la gestión que realizan para la compra de energía eléctrica, de gas combustible o de capacidad de transporte de gas combustible, destinada a atender a los usuarios.

13.2. Consolidar al interior de la empresa una cultura de atención y respeto de los derechos de los usuarios que conforman la demanda atendida.

ARTÍCULO 14. Manejo adecuado de conflictos de intereses que afecten a los usuarios. Los agentes que se dediquen al desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica, comercialización de gas combustible o comercialización de capacidad de transporte de gas combustible, deben administrar los conflictos que surjan entre sus intereses y los intereses de los usuarios, de manera que en sus actuaciones se salvaguarden estos últimos, acorde con lo que sería el resultado esperado en un mercado transparente, eficiente y en condiciones de competencia.

Es un deber de los agentes revelar de forma efectiva a sus usuarios, entidades de regulación, inspección, vigilancia y control, las situaciones de conflicto de interés ya sea que estos se originen en razón de su posición dentro de los mercados de energía eléctrica o gas combustible, de su estructura societaria o como resultado de situaciones particulares y específicas que surjan durante el desarrollo de sus actividades.

ARTÍCULO 15. Atención de los usuarios. Los agentes que se dediquen al desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica, comercialización de gas combustible o comercialización de capacidad de transporte de gas combustible, deben actuar de manera que propenda por la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, de acuerdo con los compromisos y las obligaciones acordadas entre las partes y las disposiciones legales vigentes.

Para ello, los agentes comercializadores deben:

15.1. Emplear la debida diligencia en la prestación del servicio, garantizando la protección y el respeto de los derechos de los usuarios.

15.2. Proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los usuarios que componen la demanda respecto de:

a. Los productos y servicios ofrecidos
b. Los derechos y obligaciones de los usuarios
c. Los precios que se cobran por los productos y servicios ofrecidos
d. La actividad que desarrollan los comercializadores dentro del mercado
e. Los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos

El comercializador debe proveer la información a la que hace referencia el presente artículo por medios que garanticen que cualquier usuario puede tener acceso a la misma.

Capítulo VI
Comportamientos que propenden por el libre acceso a los bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios y el libre acceso a los mercados

ARTÍCULO 16. Libre acceso a bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios. Los agentes mencionados en el

artículo 2 de esta resolución deben permitir el acceso y la movilidad dentro de los bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios a quienes lo soliciten, en condiciones razonables para los involucrados y en concordancia con los requisitos previstos en la regulación.

Para esto, los agentes deben:

16.1. Abstenerse de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto restringir el acceso o la movilidad dentro del bien esencial empleado para la organización y prestación del servicio al solicitante.

16.2. Cuando el acceso o la movilidad en el bien esencial empleado para la organización y prestación del servicio requiera incurrir en costos por parte del prestador, estos costos deben ser explícitos, objetivos y verificables.

16.3. Cuando el prestador no esté en capacidad técnica o financiera de asumir los costos asociados a la solicitud de acceso o de movilidad en el bien esencial empleado para la organización y prestación del servicio en la oportunidad y plazos establecidos en la regulación o en el procedimiento particular, dicho prestador deberá permitir que el solicitante los asuma por cuenta propia.

16.4. Tanto el prestador como el solicitante deben cumplir con la normatividad técnica, legal y regulatoria sobre las condiciones de acceso a los bienes esenciales empleados para la organización y prestación del servicio.

Parágrafo. Las empresas de servicios públicos que operen bienes esenciales empleados para la organización y la prestación del servicio que la regulación ha definido como de uso exclusivo o limitado están exceptuadas de cumplir con las obligaciones contenidas en el presente artículo.

ARTÍCULO 17. Libre acceso a mercados. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben permitir el acceso a mercados a otros agentes o usuarios en concordancia con los requisitos previstos en la regulación.

Para esto, los agentes deben:

17.1. Abstenerse de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de restringir el acceso al mercado por parte de otros agentes.

17.2. Abstenerse de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de restringir a los usuarios la libre elección del prestador del servicio o del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

ARTÍCULO 18. Cesión o terminación de vínculos contractuales. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben pactar requisitos explícitos, objetivos, verificables y previamente definidos para la cesión o terminación de sus vínculos contractuales, en concordancia con los

requisitos previstos en la regulación vigente. Asimismo, deben abstenerse de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento no previsto en el contrato que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de obstaculizar la cesión o la terminación de vínculos contractuales.

Capítulo VII
Comportamientos que propenden por la competencia efectiva en el mercado

ARTÍCULO 19. Tratamiento neutral a usuarios o prestadores con características análogas. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben otorgar el mismo tratamiento, jurídica y fácticamente, a usuarios o prestadores con quienes realicen procedimientos o con quienes negocien o sostengan relaciones comerciales asociadas a la ejecución de actividades propias de la prestación de los servicios públicos de los que trata esta resolución y que se encuentren en condiciones análogas.

Para esto, los agentes deben abstenerse de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de discriminar entre usuarios o entre prestadores con características análogas.

Excepcionalmente, si existen razones explícitas, objetivas, verificables y previamente definidas, los agentes podrán apartarse del cumplimiento de las obligaciones contenidas en este artículo. Dichas razones deben estar documentadas y ser verificables por parte de las autoridades de vigilancia y control.

ARTÍCULO 20. Subsidios cruzados. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben abstenerse de imputar costos a una actividad de la cadena de prestación del servicio público de energía eléctrica o de gas combustible que no sean propios de dicha actividad.

Cuando existan costos compartidos entre distintas actividades, la repartición de dichos costos entre las actividades debe responder a parámetros explícitos, objetivos y verificables. El soporte documental correspondiente debe estar disponible para su verificación por parte de las autoridades.

ARTÍCULO 21. Condiciones de oferta. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben desarrollar sus actividades de manera honorable y transparente, sin utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de acaparar o restringir la oferta disponible en el mercado.

Capítulo VIII
Comportamientos que propenden por la adecuada prestación del servicio público

ARTÍCULO 22. Gestión de riesgos. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben gestionar diligentemente los riesgos financieros y operativos, incluyendo la realización de mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos, que aseguren la disponibilidad de la oferta y la

continuidad de la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

ARTÍCULO 23. Distorsiones al funcionamiento eficiente del mercado. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben desarrollar sus actividades en las que participa con: lealtad, idoneidad, profesionalismo, honorabilidad y diligencia, lo cual implica el sometimiento de su conducta a las diversas normas que regulan su actividad, sin utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de distorsionar el funcionamiento eficiente del mercado.

ARTÍCULO 24. Riesgo en la prestación del servicio. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben desarrollar sus actividades con diligencia y seguridad, sin utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de poner en riesgo la prestación del servicio público.

Capítulo IX
Disposiciones finales

ARTÍCULO 25. Declaración de cumplimiento de reglas de comportamiento. Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente, visible e irrestricta, una declaración suscrita por el representante legal en la cual manifiesta la adhesión y cumplimiento de las reglas de comportamiento establecidas en esta resolución.

ARTÍCULO 26. Vigencia. La vigencia de la presente resolución se regirá por las siguientes reglas:

Las obligaciones contenidas en el artículo 9, en el numeral 2 del artículo 13 y en el numeral 2 del artículo 15 de esta resolución se harán exigibles seis (6) meses después de la fecha de la publicación de esta resolución en el Diario Oficial.

Las demás disposiciones de la presente resolución se harán exigibles a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial.*

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a 05 JUL. 2019

MARÍA FERNANDA SUÁREZ LONDOÑO
Ministra de Minas y Energía
Presidente

CHRISTIAN JARAMILLO HERRERA
Director Ejecutivo