



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A BIENES ESENCIALES

CÓDIGO
GES-MA-001



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
ACCESO A BIENES ESENCIALES**

Código: GES-MA-001

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 7

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	1
1 OBJETIVOS	2
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
2 ALCANCE	2
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
5 CONTROL DE CAMBIOS	6
6 CONTROL DE FIRMAS.....	6



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A BIENES ESENCIALES

Código: GES-MA-001

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 7

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Definir el procedimiento correspondiente al libre acceso de bienes esenciales empleados por parte de los usuarios de **Enercer S.A. E.S.P.**

2 ALCANCE

El presente manual de procedimiento responde a la intención de dar cumplimiento al artículo 16 de la Resolución CREG 080 de 2019 o cualquier norma que las modifique, sustituya o complemente, el cual se refiere al libre acceso a bienes esenciales empleados por parte de los usuarios de **Enercer S.A. E.S.P.**

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Ley 142 de 1994.	Ley de servicios públicos.
Ley 1712 de 2014.	Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
Ley 1755 de 2015.	Ley que regula el derecho de petición.
Resolución CREG 067 de 1995.	Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes.
Resolución CREG 057 de 1996.	Por la cual se establece el marco regulatorio para el servicio público de gas combustible por red y para sus actividades complementarias.
Resolución CREG 108 de 1997.	Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A BIENES ESENCIALES

Código: GES-MA-001

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 7

Resolución CREG 033 de 2018.	Por la cual se establecen medidas regulatorias en relación con la definición y aplicación del gasoducto de conexión.
Resolución CREG 080 de 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 gas combustible.
Circular Superservicios 2020100000034 de 2020.	Pautas para la publicación de procedimientos en cumplimiento del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019. – Fase de Implementación.
Circular Supersociedades 100-000005 de 2017	Circular Básica Jurídica - Autocontrol y gestión del riesgo LA/FT y reporte de operaciones sospechosas a la UIAF.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A BIENES ESENCIALES

Código: GES-MA-001

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 7

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La elaboración del presente documento responde a la intención de **Enercer S.A. E.S.P** de dar cumplimiento al artículo 16 de la Resolución CREG 080 de 2019, el cual se refiere al libre acceso a bienes empleados para la organización y prestación de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible, así:

“Los agentes mencionados en el artículo 2o 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.”

En observancia de este derecho consagrado dentro de la normatividad vigente, a continuación, presentaremos el procedimiento que debe surtir cualquier agente y/o tercero interesado en obtener acceso a los bienes esenciales empleados por **Enercer S.A. E.S.P.** para la prestación del servicio público de gas combustible, el cual en todo caso estará regido por las disposiciones aplicables. Es preciso recordar que debe entenderse por bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios aquellos:

“(…) bienes tangibles e intangibles que (i) se usan en la organización y prestación de los servicios públicos domiciliarios de 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.”

Con base en la anterior definición, **Enercer S.A. E.S.P.** estableció los bienes bajo su administración que se encuentran en la categoría de bien esencial y para estos definió el siguiente procedimiento para acceder a estos.

A. Solicitud de acceso a un bien esencial

El interesado deberá enviar una solicitud (escrita, verbal en nuestras oficinas, telefónica, WhatsApp o a través del enlace disponible en www.enercer.com para el registro de PQR) a **Enercer S.A. E.S.P** indicando el bien esencial al cual se espera obtener acceso. Dentro de esta comunicación el interesado señalará la función que tiene el bien esencial al cual se solicita el acceso dentro de la prestación del servicio de gas combustible por parte de **Enercer S.A. E.S.P.** Igualmente, en cumplimiento de los criterios expuestos por la regulación aplicable, el interesado tiene el deber de probar las razones por la cual tal el bien no es susceptible de ser replicado ni sustituido de manera rentable.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A BIENES ESENCIALES

Código: GES-MA-001

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 5 de 7

Por último, la solicitud debe contener las razones por las cuales el bien solicitado es necesario para atender a los usuarios o para permitir que los agentes desarrollen una o más actividades de la prestación del servicio público de gas combustible.

B. Respuesta de acceso al bien esencial por parte de Enercer S.A. E.S.P

Enercer S.A. E.S.P dará respuesta a la solicitud e informará las condiciones de acceso a terceros para que los utilicen, esta respuesta será comunicada dentro de los plazos establecidos en la regulación vigente cuando se trate de acceso a redes o en un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, tratándose de la solicitud de suministro de gas natural el productor comercializador facilitará el acceso e interconexión a sus bienes esenciales por parte de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o de usuarios no regulados, cuando sea técnicamente viable y cuando **Enercer S.A. E.S.P.** cuente con capacidad disponible tras cubrir su demanda proyectada. En el caso de bienes intangibles se observará también que garantizar el acceso al bien esencial no vulnere de ninguna manera cualquier estipulación legal que pueda afectar los intereses de **Enercer S.A. E.S.P.** y/o cualquier obligación contractual a la cual se haya comprometido. En el caso de solicitud de accesos a gasoductos propiedad de **Enercer S.A. E.S.P.** el productor comercializador y el interesado podrán acordar una retribución económica por el uso del activo. En caso de no lograr un acuerdo dentro de noventa (90) días, las partes podrán solicitar a la Comisión de Regulación de Gas su intervención para fijar la servidumbre correspondiente. Lo anterior, sin que el productor deba constituirse como transportador y/o deba contar con la calidad de empresa de servicios públicos.

DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS	CÓDIGO
Formato de PQR (Si desea hacer su registro en línea, lo puede hacer a través del siguiente link: https://enercer.com/pqrsd/). (Si desea radicar por escrito, lo puede hacer con el formato que aparece al final de este documento).	GCO-FO-003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
ACCESO A BIENES ESENCIALES**

Código: GES-MA-001

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 6 de 7

5 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	VIGENCIA	APROBÓ
Creación	1	1/11/2022	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio

6 CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Especialista Experiencia de Servicio	Gerente de Planeación, Gestión y Control	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Álvaro Hernán Muñoz Barrera	Adriana Carolina Camacho Roa	Oscar Rivera Alfonso



RECEPCIÓN DE PQRS

Código: GCO-FO-003

Versión: 2

Vigencia: 24/04/2020

Página: 1 de 1

DATOS DE LA PQRS

TIPO DE PQRS Petición Queja Recurso Sugerencia

LUGAR _____ FECHA (DD/MM/AAAA) _____

NOMBRE DEL PROYECTO - MERCADO _____

DOCUMENTOS SOPORTE DE LA PQRS _____

¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE SOLUCIONARA LA SITUACIÓN? _____

ACUSE DEL RECIBIDO DE LA PQRS

Al marcar esta casilla, reconozco que mi PQRS ha sido recibida por ENERCER S.A. E.S.P. y que me han informado del trámite para su resolución.

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE: _____

IDENTIFICACIÓN O NIU: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO/CELULAR: _____

MANEJO DE DATOS PERSONALES

Permito el uso privado de mi nombre

Permito el uso de mi nombre en espacios públicos

Deseo permanecer anónimo

FIRMAS

Reclamante y/o Solicitante

Funcionario que recibe la PQRS

Nombre: _____

Nombre: _____

C.C. N° _____

C.C. N° _____