

PREGUNTAS FRECUENTES

El Gestor del Mercado de Gas Natural en Colombia ha recopilado las principales inquietudes presentadas por agentes del mercado e interesados y las presenta junto con las respuestas, a continuación:

1. ¿Qué es el Gestor del Mercado de Gas Natural?

El gestor de mercado es el responsable de la prestación de los servicios de gestión del mercado primario y del mercado secundario, tanto de suministro como de capacidad de transporte de gas, en los términos establecidos de la Resolución CREG 114 de 2017.

2. ¿Cuál es la fecha de inicio de actividades del Gestor del Mercado de Gas Natural en Colombia?

Desde el 5 de enero de 2015 la Bolsa Mercantil de Colombia inició las operaciones como Gestor del Mercado de Gas. A partir del día 21 de enero se dio inicio a las subastas de corto plazo tanto para suministro como para transporte.

3. ¿Cuáles son las principales funciones del Gestor del Mercado de Gas Natural?

Las principales funciones del Gestor del mercado de gas se describen a continuación:

-Diseño, puesta en funcionamiento y administración del BEC

-Centralización de información transaccional y operativa:

*Recopilar, verificar, publicar y conservar la información sobre el resultado de las negociaciones realizadas en el mercado primario, secundario y otras transacciones del mercado mayorista.

*Recopilar, verificar, publicar y conservar la información operativa del sector de gas natural.

-Gestión del mecanismo de subasta en el mercado primario de gas natural.

-Gestión de los mecanismos de comercialización del mercado secundario de gas natural.

Gestión del mecanismo de subastas previsto para los contratos con interrupciones en el mercado mayorista de gas natural.

Reporte de información para el seguimiento del mercado mayorista de gas natural.

4. ¿Cuáles son los horarios de atención del Gestor del Mercado de Gas?

El Gestor del Mercado de Gas Natural presta sus servicios de lunes a viernes en horario de 7:30 am a 6:30 pm y sábados, domingos y festivos en horario de 3:30 pm a 6:30 pm, a través de correo electrónico a la dirección gestordegas@bolsamercantil.com.co, aplicativo soporte SEGAS y vía telefónica al número 629 25 29 ext. 128, 380, 383, 385 y 387.

5. ¿Quién es el ente regulador del mercado mayorista de gas natural en Colombia?

De acuerdo a la ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG es la encargada de regular el ejercicio de las actividades de los sectores de la energía y gas combustible, con el fin de garantizar aspectos como la oferta disponible de energía, propiciar la competencia en el sector energético e impedir abusos de posición dominante.

6. ¿Quién es el ente encargado de la vigilancia y control para este sector?

-Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encargada de orientar la realización de los estudios sectoriales y evaluaciones integrales relacionadas con el servicio público de gas combustible; así como del análisis de proyectos regulatorios y normativas relacionadas con el sector.

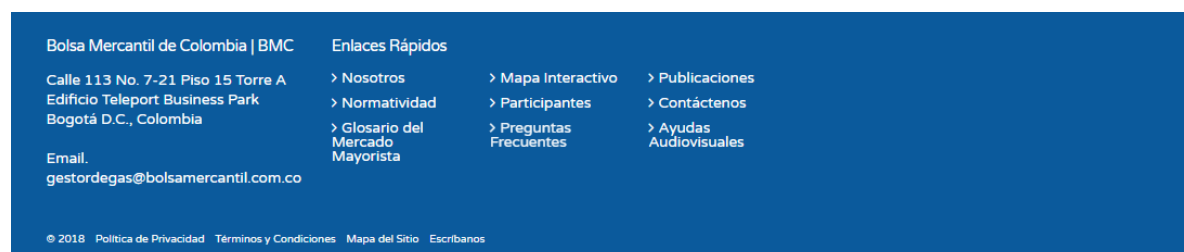
-Superintendencia de Industria y Comercio, encargada de salvaguardar los derechos de los consumidores, proteger la libre y sana competencia. Es parte fundamental en la estrategia estatal en favor de la competitividad y la formalización de la economía, lo cual incluye la vigilancia a las cámaras de comercio y la metrología legal en Colombia.

7. ¿Cuál es el decreto que recopila la información del mercado de gas?

El Decreto Número 1073 del 26 de Mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía.

8. ¿Cuáles son los pasos para registrarse ante el Gestor del mercado de Gas Natural?

- a) Registrarse mediante la página web del gestor, www.bmcbec.com.co, mediante el módulo “Participantes >> Formulario de Registro de Participantes”.



Bolsa Mercantil de Colombia | BMC Enlaces Rápidos

Calle 113 No. 7-21 Piso 15 Torre A Edificio Teleport Business Park Bogotá D.C., Colombia

Email: gestordegas@bolsamercantil.com.co

> Nosotros > Mapa Interactivo > Publicaciones
> Normatividad > Participantes > Contáctenos
> Glosario del Mercado Mayorista > Preguntas Frecuentes > Ayudas Audiovisuales

© 2018 Política de Privacidad Términos y Condiciones Mapa del Sitio Escribanos

Formulario de Registro de Participantes

Crear Participante

- b) Diligenciar los formularios y recopilar los documentos necesarios para llevar a cabo la inscripción. Este listado se encuentra publicado en el Boletín G-002 B INF Documentación Asociada al Registro Ante el Gestor del Mercado, el cual se encuentra disponible en la página web del Gestor por medio de la ruta *Publicaciones >> Boletines Informativos Año 2017*, tal como se muestra a continuación:

Boletines Informativos

Todas las publicaciones	Manténgase conectado con nuestros Boletines Informativos. Suscribase para recibir más información.	Suscríbese al Boletín de Noticias Correo Electrónico <input type="text"/> Nombre Completo <input type="text"/> Móvil <input type="text"/> <input type="button" value="Suscribirse"/>
Año 2018		
Año 2017		
Año 2016		
Año 2015		
Año 2014		

Categorías	Boletines Informativos Año 2018 Publicado por BEC el 02 Jan 2018 <input type="button" value="Boletines"/>
Noticias	
Boletines	

Categorías	Boletines Informativos Año 2017 Publicado por BEC el 13 Mar 2017 0 comentarios <input type="button" value="Boletines"/>
Noticias	
Boletines	

Nuestras Oficinas
Calle 113 No. 7-21
Piso 15 Torre A

- c) Remitir la documentación necesaria para el registro a las oficinas del Gestor del mercado, ubicadas en calle 113 # 7-21 Torre A, Piso 15.

9. ¿Cómo ingresar a la plataforma SEGAS?

En primer lugar, se debe descargar el aplicativo para obtener la VPN, por medio del link: www.bolsamercantil.com.co/vpn.zip, en el cual encontrará el respectivo instructivo para la instalación. Posterior a dicho proceso, se debe iniciar sesión VPN con los usuarios y contraseñas asignadas.

Para tener acceso a la página de la plataforma SEGAS debe ingresar a la página web <http://www.bmcbec.com.co/>; y dar clic en LOG IN SEGAS, en la pantalla nueva se debe ingresar el usuario y la contraseña asignados.

Se debe tener en cuenta que al realizar el primer ingreso a la plataforma, esta le solicitará el cambio de la contraseña. Adicionalmente, si no se cuenta con el aplicativo de VPN, no se podrá tener acceso a la plataforma SEGAS.

10. ¿Cómo obtener los usuarios de VPN y SEGAS?

Las empresas interesadas en registrarse ante el Gestor del mercado de gas, deben enviar adjunta una carta solicitando usuarios, tanto para VPN como para la plataforma SEGAS. De acuerdo al formato establecido en el anexo 4 de los documentos de registro ante el Gestor. Este documento se encuentra en la siguiente ruta: BEC (www.bmcbec.com.co) >> Normatividad >> Documentos de Registro ante el Gestor.

11. ¿Qué hacer cuando se presenten problemas relacionados con la VPN?

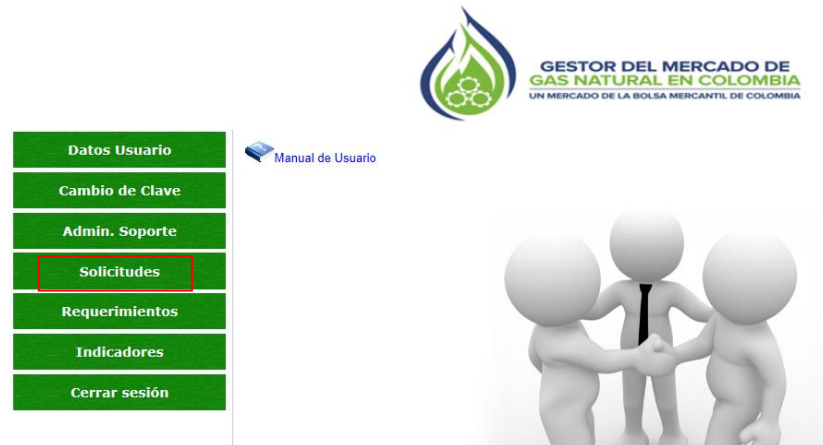
En primer lugar, se debe colocar un soporte por medio de la página: <http://soporte.bmcbec.com.co/>, ingresando el usuario VPN y la contraseña asignada para el

aplicativo soporte.

Si aún no se ha asignado contraseña para el aplicativo Soporte, se debe dar clic sobre la opción *¿Olvidó su Clave?*, posterior a eso aparecerá una pantalla en la cual deberá diligenciar el correo electrónico registrado ante el gestor, a este correo llegará la clave de acceso al aplicativo.



Posterior al ingreso, dar clic en el link *solicitudes*.



Realizar la solicitud dando clic en el ícono indicado a continuación:



Al hacer esto, se despliega la ventana donde debe realizar la descripción de la falla presentada, eligiendo en tipo de soporte: *usuario VPN*



Datos Usuario	REPORTE DE SOLICITUD	
Cambio de Clave	Usuario	JEFFERSON ESTEBAN RODRIGUEZ MENDEZ
Admin. Soporte	Empresa	Gerencia del Gas
Solicitudes	Destino	Dirección de Tecnología
Requerimientos	Requerimiento	
Indicadores	Tipo de Soporte	USUARIO VPN
Cerrar sesión	Descripcion	
		Puede adjuntar un total de 5 MB. Select
	Fecha y Hora	18/08/2016 02:44:35 p.m.
		Aceptar Cancelar

Después de realizado el proceso anteriormente descrito, el área de tecnología de la Bolsa Mercantil de Colombia procederá a analizar y dar apoyo a la eventualidad descrita por el participante.

12. ¿Qué tipos de mercado existen para negociar gas, dentro del mercado mayorista de gas natural en Colombia?

Conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017, donde se regulan aspectos comerciales del mercado mayorista de gas natural, se enmarcan los siguientes mercados:

-*Mercado Primario*: mercado donde los productores-comercializadores de gas natural y los comercializadores de gas importado pueden ofrecer gas natural. También es el mercado donde los transportadores de gas natural pueden ofrecer su capacidad de transporte.

-*Mercado Secundario*: mercado donde los participantes del mercado con derechos de suministro de gas y/o con capacidad disponible secundaria pueden negociar sus derechos contractuales. Los productores-comercializadores de gas natural, los comercializadores de gas importado y los transportadores podrán participar como compradores en este mercado.

-*Otras Transacciones del Mercado Mayorista*: negociaciones llevadas a cabo entre comercializadores y usuarios no regulados.

13. ¿Cuáles son las modalidades contractuales permitidas en el Mercado Primario y en el Mercado Secundario?

Conforme a lo establecido en los artículos 9 y 31 de la Resolución CREG 114 de 2017, las únicas modalidades permitidas para los contratos en el mercado primario y en el mercado secundario, son las siguientes:

MERCADO PRIMARIO:

-Contrato de suministro Firme al 95%, CF 95.

- Contrato de suministro C1.
- Contrato de suministro C2.
- Contrato de transporte firme.
- Contrato de transporte con firmeza condicionada.
- Contrato de opción de compra de transporte.
- Contrato de opción de compra de transporte.
- Contrato de opción de compra de gas contra exportaciones.
- Contrato de suministro de contingencia.
- Contrato de transporte de contingencia.
- Contrato con interrupciones.

MERCADO SECUNDARIO:

- Contrato firme o que garantice firmeza.
- Contrato de suministro con firmeza condicionada.
- Contrato de opción de compra de gas.
- Contrato de opción de compra de gas contra exportaciones.
- Contrato de opción de compra de transporte.
- Contrato de suministro de contingencia.
- Contrato de transporte de contingencia.
- Contrato con interrupciones.

14. ¿Qué duraciones deben tener los contratos pactados en el Mercado Secundario?

Conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Resolución CREG 114 de 2017, los contratos que se pacten en el mercado secundario sólo podrán tener una de las siguientes duraciones:

- Intradiario: Contrato para el suministro o el transporte por un periodo menor a veinticuatro horas durante el día de gas.
- Diario: contrato para el suministro o el transporte desde las 00:00 hasta las 24:00 horas del día de gas.
- Semanal: contrato para el suministro o el transporte desde las 00:00 horas del lunes hasta las 24:00 horas del domingo siguiente.
- Mensual: contrato de suministro o transporte desde las 00:00 horas del primer día calendario del mes hasta las 24:00 horas del último día calendario del mismo mes.
- Trimestral: contrato para el suministro o el transporte desde las 00:00 horas del primer día calendario del primer mes del trimestre hasta las 24:00 horas del último día calendario del tercer mes del mismo trimestre.
- Anual: contrato para el suministro o el transporte desde las 00:00 horas del 1 de diciembre del

respectivo año hasta las 24:00 horas del 30 de noviembre del año siguiente.

-Multianual: contrato para el suministro o el transporte desde las 00:00 horas del 1 de diciembre del primer año hasta las 24:00 horas del 30 de noviembre de un año posterior.

15. ¿Cuáles agentes pueden comprar y cuáles agentes pueden vender en las subastas Úselo o Véndalo de Corto Plazo – suministro y transporte?

Conforme a lo establecido en los artículos 33 y 34 de la Resolución CREG 114 de 2017, los vendedores y compradores de gas natural del mercado secundario son los siguientes:

-Los agentes que pueden participar en la venta de gas natural mediante las subastas UVCP son los comercializadores y usuarios no regulados, titulares de los derechos de suministro de gas natural, bajo las modalidades de contratos firmes que tengan energía disponible para participar en la subasta.

-Los agentes que pueden participar en la compra de gas natural mediante las subastas UVCP, son los productores comercializadores, comercializadores de gas importado y comercializadores.

-Los agentes que declaran cantidades de energía disponible en la subasta UVCP Suministro, son los Productores-Comercializadores y Comercializadores de gas importado, los agentes que declaran cantidades no disponibles son los Generadores Térmicos.

Conforme a lo establecido en los artículos 35 y 36 de la Resolución CREG 114 de 2017, los vendedores y compradores de capacidad de transporte del mercado secundario son los siguientes:

-Los agentes que pueden participar en la venta de capacidad de transporte mediante las subastas UVCP son los productores-comercializadores, comercializadores de gas importado, comercializadores y usuarios no regulados, titulares de la capacidad de transporte de gas natural, bajo las modalidades de contratos firmes que tengan capacidad disponible para participar en la subasta.

-Los agentes que pueden participar en la compra de capacidad de transporte mediante las subastas UVCP son los productores-comercializadores, comercializadores de gas importado y comercializadores.

-Los agentes que declaran cantidades de energía disponible en la subasta UVCP Suministro, son los Transportadores, los agentes que declaran cantidades no disponibles son los Generadores Térmicos.

16. ¿Cuáles son los horarios de operación de las subastas Úselo o Véndalo de Corto Plazo de Suministro?

Los horarios de las fases de las subastas Úselo o Véndalo de Corto Plazo Suministro, se establecen en el numeral 5 del Anexo 8 de la Resolución CREG 114 de 2017. En dicho inciso se establece lo siguiente:

FASE	HORA INICIO (Día D-1)	HORA CIERRE (Día D-1)	AGENTE
Declaración de cantidades disponibles	00:00	15.55	Declarantes de información
Declaración de precios de reserva	00:00	a más tardar a las 16:00	Vendedores de gas natural
Declaración de energía no disponible para las subastas	15:55	a más tardar a las 16:00	Generadores térmicos
Publicación de la cantidad	16:00	16:10	Administrador de las subastas
Recibo de solicitudes de compra	16:10	16:35	Compradores de gas natural
Desarrollo de la subasta	16:35	17:00	Subastador

17. ¿Cuáles son los horarios de operación de las subastas Úselo o Véndalo de Corto Plazo de capacidad de transporte?

Los horarios de las fases de las subastas Úselo o Véndalo de Corto Plazo Suministro, se establecen en el numeral 6 del anexo 8 de la Resolución CREG 114 de 2017. En dicho inciso se establece lo siguiente:

FASE	HORA INICIO (Día D-1)	HORA CIERRE (Día D-1)	AGENTE
Declaración de capacidades de transporte disponibles	00:00	16:50	Declarantes de información
Declaración de cantidades no disponibles para las subastas	16:50	16:55	Generadores térmicos
Publicación de las capacidades disponible	16:55	17:05	Administrador de las subastas
Recibo de solicitudes de compra	17:05	17:30	Compradores de capacidad de transporte
Desarrollo de la subasta	17:30	17:55	Subastador

18. En la subasta de UVCP de transporte, ¿Quién declara el precio de reserva?

Según lo estipulado por la resolución CREG 114 de 2017, el administrador de la subasta será el encargado de calcular el precio de reserva en las subastas de corto plazo de capacidad de transporte, de acuerdo a la pareja de cargos 80% fijo- 20% variable. Dicho precio será declarado en dólares de los Estados Unidos de América por KPC.

19. ¿Durante la declaración de información para las subastas Úselo Véndalo de Corto Plazo – Suministro, ¿el declarante de la información podrá hacer modificaciones o actualizaciones de la información ya declarada?

Para las subastas Úselo o Véndalo de Corto Plazo - Suministro, la duración de la primera fase – declaración de información- se vence a las 15:55. Es decir que los declarantes de información deben registrarla antes de dicha hora y podrán realizar las actualizaciones o modificaciones que consideren adecuadas, siempre y cuando el titular no haya declarado su precio de reserva.

20. ¿Cuáles son los horarios de operación de las Subastas de Suministro con Interrupciones?

Los horarios de las fases de la Subasta de Suministro con Interrupciones, se establecen en el numeral 5 del anexo 9 de la Resolución CREG 114 de 2017. En dicho inciso se establece lo siguiente:

FASE	HORA INICIO (Día D-1)	HORA CIERRE (Día D-1)	AGENTE
Declaración de cantidades de energía disponibles	09:00	10:30	Declarantes de información
Publicación de la cantidad de energía disponible	10:30	11:00	Administrador de las subastas
Recibo de solicitudes de compra	11:00	13:00	Compradores de gas natural
Desarrollo de la subasta	14:00	17:00	Subastador

21. ¿En qué unidades se mide el suministro y en qué unidades se mide el transporte?

-Suministro: MBTU (millón de BTU (*British Thermal Unit*)).

-Transporte: KPC (mil pies cúbicos estándar).

22. ¿Dónde puedo consultar precios y cantidades negociadas diarias?

Mediante el módulo *Información Transaccional* en el boletín electrónico central-BEC, página oficial del Gestor (www.bmcbec.com.co) se puede encontrar la información relevante del mercado primario, mercado secundario y otras transacciones del mercado mayorista.

23. ¿Quiénes deben declarar la información operativa?

-Los productores - comercializadores que operen en campos de producción y los comercializadores de gas importado.

-Transportadores.

-Los comercializadores.

-Usuarios no regulados que participen como compradores en el mercado primario.

24. ¿Cuál es la información operativa que deben declarar los participantes?

Conforme a lo establecido en el numeral 4, del Anexo 2 de la Resolución CREG 114 de 2017, los

agentes del mercado de gas deben declarar la siguiente información:

-Productores-Comercializadores:

Cantidad total de energía inyectada en cada punto de entrada al SNT.

Cantidad de energía a suministrar en cada punto de entrada al SNT.

Cantidad de energía exportada.

Cantidad de energía consumida nacional que no pasa por el SNT.

-Transportadores:

Cantidad de energía recibida en cada punto de entrada o de transferencia del SNT.

Cantidad de energía tomada en cada punto de salida del respectivo sistema de transporte.

Cantidad de energía que cada remitente tomó en el respectivo sistema de transporte correspondiente a contratos de parqueo.

Cantidad de energía que el transportador autorizó transportar en su sistema.

-Comercializadores

Cantidad total de energía tomada en el punto de salida del SNT para ser entregada a usuarios finales, desagregada por tipo de demanda regulada y no regulada. El distribuidor será el responsable de declarar esta información cuando el punto de salida del SNT corresponda a una estación puerta de ciudad. En los demás casos el responsable será el comercializador o el usuario no regulado, según corresponda.

25. ¿Qué tipo de información deben registrar los compradores del mercado primario y secundario?

Conforme a lo establecido en el literal a), del numeral 1.1 del anexo 2 de la Resolución CREG 114 de 2017, los compradores que entreguen a usuario final no regulado deberán declarar el NIT del usuario, sector de consumo, tipo de demanda, punto de salida del usuario en el SNT y la cantidad contratada con cada usuario.

Cuando el comprador entregue a usuarios regulados deberá especificar la cantidad a entregar, sector de consumo, tipo de demanda, el mercado relevante en el que se consumirá esa cantidad y los correspondientes puntos de salida.

26. ¿Cuáles son los horarios para declarar la información operativa?

La información operativa se deberá declarar a más tardar a las 12:00 horas del día calendario siguiente al día de gas, de acuerdo con el numeral 4 del anexo 2 de la Resolución CREG 114 de 2017. Los usuarios no regulados pueden hacer el reporte del mes anterior, el cuarto día hábil del mes en curso.

27. En cuanto al registro de contratos en SEGAS, después de diligenciar la información y de obtener el aviso “registro ingresado correctamente”, ¿por qué se piden posteriormente correcciones?

Según la resolución CREG 114 de 2017, en el anexo 2 numeral 1.3 literal a), es deber del gestor verificar que la información transaccional declarada por los compradores y vendedores sea consistente.

En cumplimiento de la norma, si el Gestor encuentra discrepancias como resultado de las verificaciones, “deberá informárselo a las partes dentro de las 24 horas siguientes al recibo de la última de las declaraciones presentadas por las partes de cada contrato”, con el fin de que estas rectifiquen la información a más tardar 24 horas después de la solicitud de corrección.

Nota: si esta rectificación no se lleva a cabo en el plazo establecido por la resolución, “el Gestor deberá abstenerse de registrar el contrato y no podrá tenerlo en cuenta para efectos de publicación”.

28. Si un contrato se encuentra en la plataforma SEGAS con estado contrato registrado, ¿se le puede realizar alguna modificación?

Un contrato que se encuentre en estado *contrato registrado*, no puede ser modificado ni eliminado, ya que si se encuentra en dicho estado, significa que las dos partes diligenciaron adecuadamente la información sobre los mismos y el Gestor aprobó el registro.

Lo anterior, exceptuando los eventos en que exista cesión, terminación anticipada o modificación del contrato, para estos efectos, los vendedores y compradores deberán declarar al gestor del mercado, la información debidamente actualizada, esto conforme a lo establecido en los numerales 1.1, 1.2, 2.1 y 2.2 del Anexo 2 de la Resolución CREG 114 de 2017.

29. Cuáles son los plazos establecidos para el registro de los contratos celebrados en el Mercado Primario?

Conforme a lo establecido en el literal b) del numeral 1.3 del anexo 2, de la Resolución CREG 114 de 2017, para los contratos que se suscriban después de la fecha de inicio de prestación de los servicios del Gestor, la declaración de información transaccional del mercado primario se deberá realizar dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato. Además, el Gestor del mercado dispondrá de tres días hábiles para realizar la verificación y registro de los contratos, contados a partir del recibo de la última de las declaraciones presentadas por las partes.

30. ¿Cuáles son los plazos establecidos para el registro de los contratos celebrados en el Mercado Secundario?

Conforme a lo establecido en el numeral 2.3 del anexo 2 de la Resolución CREG 114 de 2017, el registro de la información de los contratos del mercado secundario se debe realizar en los siguientes horarios:

- a) Para los contratos celebrados entre las 00:00 horas y las 12:00 horas del día de gas, cada vendedor y cada comprador deberá declarar la información transaccional a más tardar a las 14:00 horas del día de gas.

b) Para los contratos celebrados entre las 12:00 y las 24:00 horas del día de gas, cada vendedor y cada comprador deberá declarar la información transaccional de los mismos, a más tardar a las 08:00 horas del día calendario siguiente al día de gas.

31. ¿En el Mercado Mayorista de gas natural es posible pactar contratos bajo la modalidad “take or pay”?

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 114 de 2017, no es posible pactar contratos en la modalidad “take or pay”, conforme a lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 9.

32. En el mercado secundario ¿Cuáles contratos están sometidos al proceso de renominación vigente y cuáles al proceso de nominación?

Los únicos contratos que deben ser celebrados con sujeción al proceso de renominación vigente, corresponden aquellos cuya duración es intradiaria, ya que se ejecutan en el Día de Gas.

Por su parte, los contratos cuya duración sea diaria, semanal, mensual, trimestral, anual o multianual, deberán ser celebrados en los plazos correspondientes y estarán sujetos al proceso de nominación vigente.

En los contratos intradiarios, el comprador secundario o el remitente secundario (según corresponda), necesariamente se ve obligado al proceso de renominación vigente, pues al encontrarse en transcurso el día de gas y no haber participado en el proceso de nominación en el día D-1, únicamente puede realizar renominaciones conforme al RUT.

33. ¿En un contrato intradiario sujeto al proceso de renominación vigente, cambian las condiciones de cantidad si la renominación es baja?

Los contratos intradiarios que se pacten en el mercado secundario deben ser celebrados con sujeción al proceso de renominación vigente. Como consecuencia, la cantidad o la capacidad de transporte declarada para el registro del contrato ante el Gestor del Mercado, no puede verse modificada por efectos de la nominación o la renominación.

Si la nominación o la renominación no se ajusta a las cantidades o la capacidades declaradas en el registro del contrato, la cantidad de gas o la capacidad de transporte dejada de nominar, deberá irse para el proceso de úselo o véndalo de corto plazo, de acuerdo con las reglas previstas para el efecto en la Resolución CREG 114 de 2017 y sin perjuicio de la titularidades sobre las cantidades o la capacidad de transporte que le corresponda al comprador secundario o remitente secundario (según sea el caso).

34. ¿Por qué medio se pueden presentar inquietudes, consultas, reclamos ante el gestor?

A través del correo electrónico gestordegas@bolsamercantil.com.co, servicioalcliente@bolsamercantil.com.co y aplicativo Soporte SEGAS, ubicado en la ruta: BEC >> Soporte SEGAS, o a través del siguiente enlace <http://soporte.bmcbec.com.co/>.