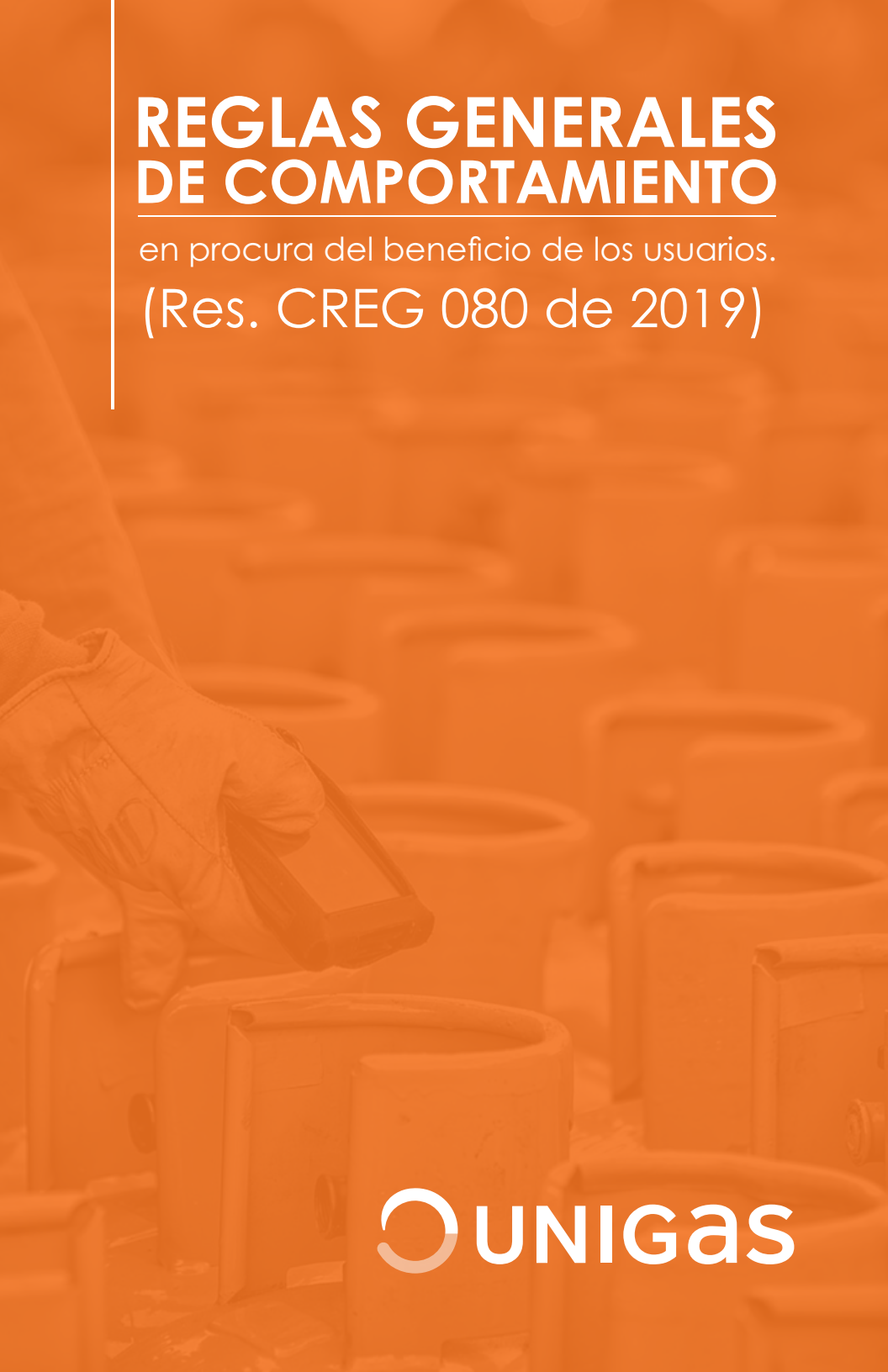


REGLAS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

en procura del beneficio de los usuarios.

(Res. CREG 080 de 2019)

The background of the entire page is a monochromatic orange image. It depicts a close-up of a person's hand holding a credit card, positioned as if about to make a payment at a coffee machine. The coffee machine has several white cups lined up, and steam is visible rising from one of them. The overall composition is clean and modern, with a focus on the transaction and the service provided.

UNIGas

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Mayo 2020	1	Creación del Documento



CONTENIDO

1. *Introducción: ¿qué son las reglas de comportamiento empresarial?*
2. *Objeto y alcance*
3. *Actividad que desarrolla la empresa*
4. *Conceptos y definiciones importantes*
5. *Agentes de la cadena de gas licuado de petróleo y su relacionamiento*
6. *Líneas de negocio vigentes.*
7. *Peticiones, quejas, reclamos o solicitudes (PQRS)*
8. *También puede ser de tu interés.*
9. *Procedimiento para servicios de trasiego y almacenamiento de glp.*
10. *Obligaciones de inversiones glp sas esp:*

Conociendo el negocio, la compañía y los productos



1. INTRODUCCIÓN: ¿QUÉ SON LAS REGLAS DE COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL?

Con el paso del tiempo, es inevitable reconocer que las dinámicas del mercado electro energético y gasífero han cambiado drásticamente, pues con la llegada de la era tecnológica, las condiciones del negocio se han modificado y esto ha hecho necesaria una actualización y armonización constante de su regulación.

Entendiendo este panorama, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, analizando la situación en el mercado colombiano y buscando actualizar la normativa vigente, siempre respetando los parámetros delimitados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y las recomendaciones de la OCDE, decidió expedir la resolución CREG 080 de 2019. Esta normativa busca delimitar, armonizar y actualizar, las reglas de comportamiento empresarial que deben tener en cuenta las empresas prestadoras de servicios públicos de gas y energía eléctrica, así como sus asociados.

Este nuevo marco regulatorio de comportamiento, construido con el aporte de todos los intervinientes en el sector energético y gasífero, debe entenderse como un conjunto de pautas legales encaminadas a: I) salvaguardar la integridad de la prestación de estos servicios públicos; II) incentivar a las buenas prácticas empresariales alejadas de la discriminación, la corrupción y la limitación a la libre competencia, y III) procurar que las empresas brinden a todas las entidades del sector, pero especialmente a sus usuarios, información clara, precisa y suficiente sobre las actividades que desarrollan, sus derechos y deberes, y los procedimientos que se ejecutan con ocasión de la prestación de los servicios públicos de gas y energía.

2. OBJETO Y ALCANCE

Estas nuevas reglas generales de comportamiento empresarial, propuestas por la CREG en su resolución

080 de 2019, buscan una actualización de la ética empresarial en los sectores eléctrico y gasífero de Colombia, al tiempo que buscan ajustar las prácticas de las empresas involucrados en estos sectores a los lineamientos constitucionales, legales y directrices internacionales de la materia. Así mismo, con estas nuevas pautas de comportamiento, se promueve una armonización de la regulación del gas y la energía eléctrica, que repercuta en la protección y satisfacción de las necesidades de los usuarios, el dinamismo de un mercado libre de restricciones y una completa e integral prestación de estos servicios públicos.

El alcance específico de estas directrices está determinado en el artículo segundo (2º) de la resolución CREG080 de 2019, el cual establece que estas normas serán de obligatorio cumplimiento para los agentes que desarrollen las actividades propias de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo, y sus actividades complementarias. Así mismo, la norma establece que, si hay alguna empresa o persona natural que en virtud de la ley sea sometida a las regulaciones de la CREG, también deberá aplicar obligatoriamente esta normativa.

3. ACTIVIDAD QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Somos una compañía distribuidora y comercializadora de Gas Licuado de Petróleo (GLP), con trayectoria en este negocio y presencia en 28 departamentos del país. Siempre, nuestro principal interés es desarrollar todas nuestras dinámicas de trabajo en pro de que este importante servicio público, llegue a todos los usuarios finales que lo requieran en condiciones óptimas de eficiencia y seguridad.

Para entender con mayor claridad cómo funciona el negocio del GLP, puedes remitirte al siguiente diagrama, el cual ilustra la estructura de este importante sector, que contribuye al bienestar y a la economía de todos los colombianos:

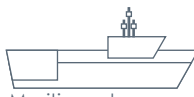
ABASTECIMIENTO

Abastecimiento
Nacional de
Gas licuado



Refinería

Importación
De gas licuado



Marítima - buque



Terrestre - cisterna

TRANSPORTE



Terrestre - cisterna

ALMACENAMIENTO

Almacenamiento
Reserva

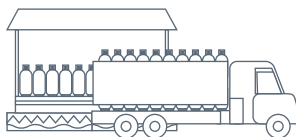


Plantas propias
Unigas



LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN

Distribución en
Carrotaques
Granel



Envasado y
distribución
De cilindros

GESTIÓN COMERCIAL



Comercial



Industrial



Agroindustrial



Residencial



4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES IMPORTANTES

Para comprender con mayor claridad el sector del Gas Licuado de Petróleo (GLP), es necesario que tengas en cuenta algunos conceptos importantes, los cuáles son adecuadamente definidos por la CREG en las Resoluciones CREG023 y CREG045 de 2008. Estos conceptos son:

Cilindro: Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado Petróleo, GLP, con capacidad entre 5 y 46 kilogramos (kg) de Gas Licuado que puede ser metálico o de construcción compuesta, y que cumple con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente, expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Comercialización Minorista de Gas Licuado: Actividad que consiste en la entrega de Gas Licuado en cilindros en el domicilio del usuario final o en expendios. Incluye la compra del producto envasado mediante contrato exclusivo con un distribuidor, cuando aplique, el flete del producto en cilindros, la celebración de los contratos de servicios públicos con los usuarios y la atención comercial de los usuarios. Cuando la comercialización de Gas Licuado se realiza a través de redes locales de gasoductos está sujeta a la Resolución CREG 011 de 2003, o aquella que la modifique o sustituya.

Comercializador Minorista de Gas Licuado: Empresa de servicios públicos, que, cumpliendo con los requisitos exigidos en esta resolución, ejerce la actividad de

Comercialización Minorista. El Comercializador Minorista de GAS LICUADO puede ser a la vez Distribuidor de GAS LICUADO.

Comercialización Mayorista de Gas Licuado: Actividad consistente en el suministro de Gas Licuado al por mayor y a granel, con destino al Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible.

Comercializador Mayorista de Gas Licuado: Empresa de servicios públicos, salvo lo dispuesto en el Artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, cuya actividad es la comercialización mayorista de Gas Licuado, producido y/o importado directamente o por terceros, a distribuidores de Gas Licuado, otros comercializadores mayoristas de Gas Licuado y usuarios no regulados.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación

Depósito de cilindros de Gas Licuado: Centro de acopio, destinado al almacenamiento de cilindros de Gas Licuado como mecanismo operativo de la actividad de Comercialización Minorista a usuarios finales. Sus características técnicas deben corresponder a las establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y debe contar con la aprobación vigente de las autoridades.

Depósito de Garantía: Monto de dinero que el usuario debe entregar a la Compañía para garantizar el buen uso y la conservación del cilindro de propiedad de esta durante el período de tenencia del cilindro por el usuario.

Distribución de Gas Licuado: Actividad que comprende las actividades de:

I) Compra del Gas Licuado en el mercado mayorista con destino al usuario final.

II) flete desde los puntos de entrega directa del producto o los puntos de salida del sistema de transporte hasta las plantas de envasado.

III) envasado de cilindros marcados.

IV) operación de la planta de envasado correspondiente. Comprende además las actividades de flete y entrega de producto a granel a través de tanques estacionarios instalados en el domicilio de los usuarios finales y de venta de cilindros a través de Puntos de Venta.

Distribuidor de Gas Licuado: Es la empresa de servicios públicos domiciliarios, que, cumpliendo con los requisitos exigidos en esta Resolución, realiza la actividad de distribución de GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP).

Envasado de cilindros de Gas Licuado: Actividad que consiste en llenar un cilindro portátil con Gas Licuado en una Planta Envasadora y la operación de esta última. Esta actividad incluye la revisión y clasificación de los cilindros para su mantenimiento o destrucción con sujeción al Reglamento Técnico vigente expedido por Ministerio de Minas y Energía, y el drenaje, previo al llenado, de los residuos no volátiles que permanecen en los mismos después de que el usuario ha utilizado el combustible envasado.

Envases de GLP: Son los recipientes que contienen GLP para uso combustible en el domicilio de un usuario final pero que, por su tamaño, menor a 5 kg de capacidad de GLP, o por sus características y accesorios especiales que le permiten ser usados tomando el GLP en su fase líquida y no como comúnmente se hace en forma gaseosa, no hacen parte del grupo de cilindros a los que se refiere el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía Resolución 18 0196 del 21 de febrero de 2006, así como de aquellos actos administrativos que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Expendio de Cilindros de Gas Licuado: Instalación dedicada exclusivamente a la venta de cilindros de Gas Licuado a usuarios finales para garantizar la continuidad en la prestación del Servicio Público Domiciliario de Gas Licuado. Sus características técnicas deben corresponder a las establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y debe contar para su operación

con la aprobación vigente de las autoridades competentes.

Gas Licuado del Petróleo (GLP): Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores Mayoristas de Gas Licuado.

Instalación para cilindros: Comprende el regulador y la tubería flexible no metálica, mangueras y/o conectores flexibles, usados en instalaciones de artefactos a gas que utilicen Gas Licuado de Petróleo.

Marca: Conjunto de caracteres alfanuméricos inscritos en forma indeleble sobre el cilindro, que cumple los requisitos técnicos que para ese efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía, y que hacen posible la identificación del distribuidor propietario del cilindro y responsable por la seguridad del mismo en los términos definidos en esta resolución.

Planta de Envasado de Gas Licuado: Infraestructura física, comprendida en un solo predio, de la cual dispone un Distribuidor para envasar Gas Licuado en cilindros de su propiedad, o universales durante el



período de transición, y/o para cargar cisternas destinadas a servir tanques estacionarios ubicados en los domicilios de usuarios finales. Sus características técnicas deben corresponder a las establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y debe contar con la aprobación vigente de las autoridades competentes.

Punto de Venta de Cilindros de Gas Licuado: Instalación para la venta de cilindros de Gas Licuado a usuarios finales, localizada dentro de los predios de otro establecimiento comercial no dedicado exclusivamente a esa actividad, el cual ha sido autorizado para el efecto por el Ministerio de Minas y Energía y cuenta con la aprobación vigente de las autoridades competentes.

Red interna de cilindros y/o tanques estacionarios: Sistema de tuberías no flexibles, internas o externas a la vivienda que permiten la conducción de gas hacia los distintos artefactos de consumo de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición (o los reguladores de presión para el caso de instalaciones para suministro de gas sin medidor) y los puntos de salida para la conexión de los artefactos de consumo.

Reglamento de distribución y comercialización minorista de Gas Licuado: Conjunto de normas de carácter general expedidas por la CREG que reglamentan la actividad de las empresas que prestan el Servicio de Distribución y Comercialización Minorista de GAS LICUADO y su interrelación con los demás Agentes.

Símbolo Identificador: Símbolo que acompaña la marca del distribuidor colocada en los cilindros, el cual se constituye, para todos los fines, en la imagen identificadora del esquema de prestación del servicio de Gas Licuado a través de cilindros marcados de propiedad del distribuidor.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Tanque estacionario: Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado Petróleo, GLP, con capacidad superior a 46 kilogramos (kg) de GLP, para almacenamiento de este tipo de combustible en las instalaciones del usuario final, que pueden ser de Tipo 1 y Tipo 2, y que cumple con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente, expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

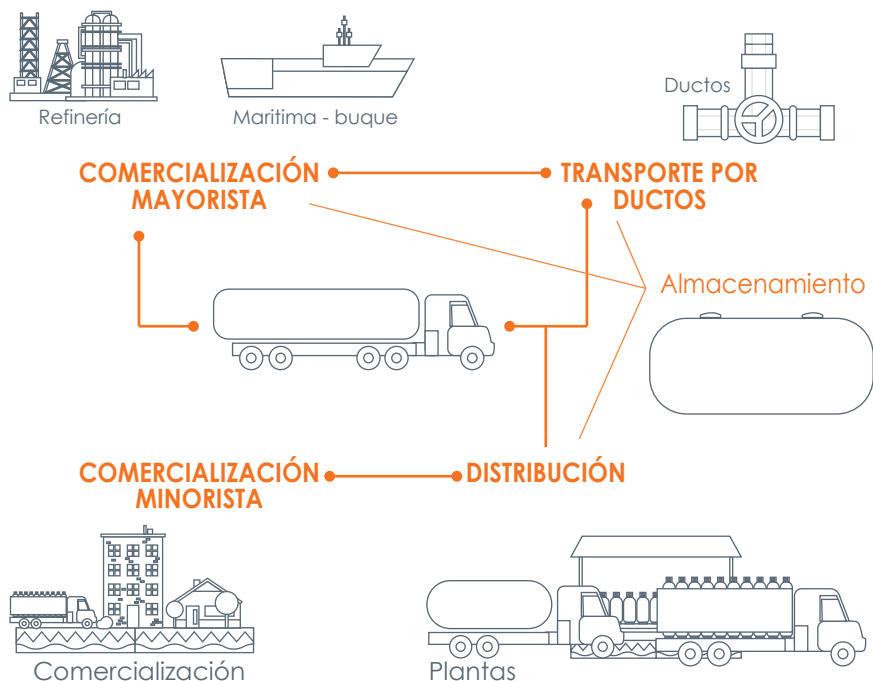
Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Usuario no regulado: Según la Resolución CREG053 de 2011 un usuario no regulado es aquel que en una sola instalación consume un promedio diario mayor o igual a 100 MBTU de combustible. Independientemente del consumo, también será usuario no regulado, la empresa que a través de los procesos competitivos de los que tratan las resoluciones CREG 160 y 161 de 2008 o aquellas que las modifiquen o sustituyan, resulten adjudicataria de la obligación de prestación del servicio de energía eléctrica en un área de servicio exclusivo y utiliza GLP como combustible para generar la energía eléctrica, tal como lo dispone la resolución CREG 059 de 2009.



5. AGENTES DE LA CADENA DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO Y SU RELACIONAMIENTO.

Los agentes del sector son aquellas empresas que hacen posible llevar el GLP, al usuario final. Dentro de los mismos, se encuentran: Los productores, transportadores, distribuidores y comercializadores de Gas Licuado de Petróleo. En nuestro caso, mediante nuestras dos marcas comerciales Vidagas, desarrollamos las actividades de: comercialización mayorista, distribución y comercialización minorista de Gas Licuado de Petróleo, mediante un esquema de negocio particular, que busca lograr la mayor cobertura en el territorio nacional, cumpliendo con los postulados de la ley 142 de 1994, respecto a la prestación eficiente e integral del servicio público de GLP. Nuestro compromiso, siempre es con la protección y satisfacción de todos nuestros usuarios, gracias al completo y especializado esquema con el que contamos para realizar las diferentes actividades. Este apartado se puede sintetizar en el siguiente gráfico:



6. LÍNEAS DE NEGOCIO VIGENTES

Como nuestro compromiso constante es llevar energía segura y eficiente a todos nuestros usuarios, INVERSIONES G.L.P S.A.S ESP, pone a disposición de todos nuestros usuarios y clientes, las siguientes líneas de negocio:

Soluciones energéticas de montacargas a través de envases: Empleado como combustible para el funcionamiento de montacargas, principalmente de corte industrial y comercial.

Soluciones energéticas en cilindros: Empleado para generación eléctrica, cogeneración, confort humano, preparación de alimentos, entre otras actividades.

Soluciones energéticas para infraestructuras residenciales: Principalmente empleada para el confort humano, la preparación de alimentos, soportes de calefacción e iluminación, entre otras.

Soluciones energéticas para la Industria: Fundamentalmente el GLP es importante en procesos de secado, deshidratación y fundición, de corte industrial.

Soluciones energéticas agroindustriales: Empleado para estructuras o procedimientos de riego, secado de semillas y control de plagas y malezas.

Soluciones energéticas para infraestructura comercial: Al igual que en los casos residenciales, su principal uso es para el confort humano, la preparación de alimentos, soportes de calefacción e iluminación, entre otras.

Estas líneas de negocio se fundamentan en el empleo del GLP, bien sea en cilindros, envases de GLP o tanques estacionarios (Mediante la modalidad de distribución y comercialización a granel, empleando camiones cisternas que transportan el GLP hasta los diferentes tanques estacionarios. Esto ocurre cuando el suministro de GLP se requiere en grandes cantidades).

TRABAJANDO POR Y PARA LOS USUARIOS DE NUESTRO SERVICIO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos de los usuarios de Gas Licuado de Petróleo envasado en cilindros:

Como usuario tienes derecho a:

- 1.** Adquirir nuestros cilindros con la capacidad indicada y con condiciones óptimas de seguridad, a través de nuestro call center, de nuestro distribuidor autorizado o a través de un expendio o punto de venta.
- 2.** Conocer el Contrato de Prestación de Servicio con condiciones uniformes y obtener una copia cuando tú como usuario lo requieras.
- 3.** Recibir un servicio de calidad, una vez se haya instalado el cilindro envasado con GLP.
- 4.** Solicitar, cuando lo consideres pertinente y asumiendo los costos generados, que la empresa realice una revisión del regulador y las conexiones, para verificar que estas se encuentran en condiciones óptimas y acordes a la normativa técnica vigente. Esta instalación y revisión, debe hacerse en todo caso, cuando el cilindro es entregado en el domicilio del usuario.



- 5.** Recibir las facturas o documento equivalente al momento de adquirir el cilindro, la cual además debe contener información básica del cilindro y las líneas de atención de emergencias y PQRS.
- 6.** Cuando adquieras el GLP envasado en cilindros en un expendio o punto de venta autorizado, debes recibir las normas e instrucciones básicas para el traslado del cilindro y su posterior conexión.
- 7.** Presentar peticiones, quejas y recursos sobre temas relacionados con el servicio prestado por cualquiera de nuestros medios habilitados para el efecto y recibir respuesta de ellas dentro de los (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la petición.
- 8.** Elegir libremente al proveedor de bienes o trabajos que requieras para la adecuada prestación del servicio.
- 9.** Recibir un trato igualitario por parte de Vidagas.
- 10.** Como usuario, tienes derecho a recibir toda la información, orientación y asesoría que necesites para realizar cualquier trámite ante Vidagas.
- 11.** Se te cobre el precio acorde a cada referencia de cilindro y conforme a la publicación de tarifas máximas que mensualmente publicamos en un diario de amplia circulación.
- 12.** Terminar de forma inmediata el contrato de prestación de servicios, si realizamos alguna modificación unilateral al contrato, con la cual, como usuario no estés de acuerdo.
- 13.** Que los datos personales que suministres, en cumplimiento del contrato de prestación de servicios sean tratados y custodiados por nuestra empresa según la autorización que como usuario has dado, la política interna de protección de datos y las normas que regulan la materia.
- 14.** Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación

del servicio público de GLP, siempre y cuando, no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley

Deberes de los usuarios de Gas Licuado de Petróleo envasado en cilindros:

Como usuario, debes:

- 1.** Cuidar el cilindro que te estamos prestando, garantizando su integridad y estructura. Tampoco puedes cambiarlo por cilindros de propiedad de otra empresa diferente.
- 2.** Pagar cumplidamente en las fechas estipuladas para tal fin, los valores que se establezcan con respecto a la prestación del servicio público.
- 3.** Permitir la inspección del cilindro y sus conexiones por parte de nuestro personal debidamente autorizado, cuando seas requerido para tal fin.
- 4.** No hacer uso indebido del cilindro que te prestamos: reenvasándolo, vendiéndolo o suministrando GLP a terceros sin autorización o mediante acciones ilegales.
- 5.** Dar un manejo seguro a toda la instalación de tu gasodoméstico y mantenerlo libre de objetos las zonas de instalación y conexión del cilindro.
- 6.** Hacer mantenimiento periódico a tu gasodoméstico y asumir con responsabilidad los costos que ello implica, realizando estas labores de reparación, adecuación y mantenimiento con empresas certificadas para tal fin.
- 7.** En caso de adquirir el cilindro envasado con GLP, en un expendio o punto de venta autorizado, realizar por tu cuenta y riesgo la instalación del cilindro. Además, si requieres que nuestra empresa haga la revisión del soporte de instalación, debes asumir los costos que establezcamos para dicha tarea.
- 8.** Comunicarte con nosotros en el momento que ya no requieras el servicio para hacer la devolución del

cilindro, así como, comunicarnos oportunamente y a través de nuestras líneas de atención, los pedidos de suministro de GLP que requieras.

8. Comunicarte con nosotros en el momento que ya no requieras el servicio para hacer la devolución del cilindro, así como, comunicarnos oportunamente y a través de nuestras líneas de atención, los pedidos de suministro de GLP que requieras.

9. Comunicarte con nuestra línea de emergencia o cualquier otra línea dispuesta por nosotros, para reportar cualquier eventualidad, daño o afectación que se presente con el servicio.

10. Acatar las recomendaciones de seguridad que nosotros te brindamos, cuando ocurran situaciones que requieran de nuestro acompañamiento.

11. Restituirnos el cilindro en iguales condiciones en las que te lo entregamos, salvo el deterioro normal por el paso del tiempo, una vez finalizada la prestación del servicio o cuando por razones de seguridad nosotros te lo notifiquemos.

12. Abstenerte de emplear el cilindro en inmuebles o lugares diferentes a los establecidos para la prestación del servicio público.



Derechos de los usuarios individuales del servicio público de GLP mediante el empleo de Tanques estacionarios.

Como usuario de este servicio, tienes derecho a:

- 1.** Conocer el Contrato de Prestación de Servicio y obtener una copia cuando lo requieras.
- 2.** Solicitar a nuestra Empresa la revisión de las instalaciones adjuntas al tanque estacionario, cuando así lo requieras, para que nosotros demos las aclaraciones y solicitudes a que haya lugar. Esto generará costos, los cuales estarán a tu cargo, salvo que los activos empleados o revisados sean de propiedad nuestra, en cuyo caso los gastos los asumimos nosotros.
- 3.** Recibir de parte nuestra, un servicio de calidad y sin interrupciones o incumplimientos de acuerdo con las normas vigentes y las estipulaciones contractuales establecidas.
- 4.** Que se te realice medición del consumo con los instrumentos adecuados instalados en los camiones cisternas y en los tanques estacionarios.
- 5.** Recibir las facturas de cobro por la prestación del servicio mínimo (5) días antes de la fecha de pago, así como también un recibo de entrega en donde conste la cantidad de GLP que te ha sido entregado.
- 6.** Conocer todos los puntos disponibles para el pago de la factura.
- 7.** Presentar peticiones, quejas y recursos sobre temas relacionados con el servicio prestado por cualquiera nuestros canales habilitados para el efecto y recibir respuesta de ellas dentro de los (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la petición
- 8.** Recibir un trato igualitario por parte de Vidagas.
- 9.** Recibir toda la información, orientación y asesoría que necesites para realizar cualquier trámite ante Vidagas.

10. La aplicación correcta de las tarifas en la factura según las normas vigentes en la materia y los precios máximos que mensualmente publicamos en un diario de amplia circulación.

11. A recibir nuestra asesoría y ayuda en caso de que te comuniques con nosotros, por cualquiera de nuestras líneas destinadas para el efecto, para informar alguna situación de riesgo existente o anomalía en el servicio.

12. Elegir libremente al proveedor de bienes o trabajos que requieras para la debida prestación del servicio.

13. Que los datos personales que suministres, en cumplimiento del contrato de prestación de servicios sean tratados y custodiados según la autorización que como usuario nos has dado, la política interna de protección de datos de nuestra empresa y las normas que regulan la materia.

14. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público de GLP, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley.

Deberes de los usuarios individuales del servicio público de GLP mediante el empleo de Tanques estacionarios.

Como usuario debes:

1. Informarnos sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble donde recibes el servicio de GLP.

2. Utilizar el servicio de GLP bajo las características establecidas en el Contrato que suscribiste con nosotros.

3. Permitir la revisión del tanque y conexiones accesorias, instándolas o permitiendo su instalación cuando haya lugar a ello, en lugares con condiciones adecuadas de higiene y a los cuáles pueda acceder nuestro personal debidamente calificado, cuando así se requiera.

4. Cuando el tanque estacionario es propiedad tuya como usuario, debes realizar la revisión del tanque, las instalaciones y conexiones, cumpliendo con los mantenimientos establecidos en la legislación técnica vigente, contratando a empresas especializadas certificadas por la ONAC, para la realización de este tipo de labores.
5. Permitir el acceso de nuestro personal debidamente acreditado a los inmuebles cuando sean requeridas revisiones o reparaciones.
6. En caso de que el Tanque estacionario, sea de nuestra propiedad, debes permitir que nosotros realicemos todos los trámites de revisión, mantenimiento y protección del tanque estacionario y la red de conexión.
7. Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por Vidagas.
8. Solicitar a Vidagas el duplicado de la factura cuando ésta no te haya sido entregada.
9. No utilizar ni el tanque estacionario ni cualquier otro activo de la conexión en algún tipo de acto ilegal.
10. Informarnos de la instalación de nuevos gasodomésticos (cuando aplique) o modificaciones a la red interna.



11. Conservar el tanque estacionario al igual que sus conexiones en las mismas condiciones en que fue instalado, evitando realizar derivaciones de tuberías o emplear el tanque para fines diferentes al almacenamiento de GLP.

12. Si el tanque estacionario es propiedad de nosotros, y así te lo solicitamos, debes suscribir pagaré en blanco y carta de instrucciones, como garantía del valor del tanque estacionario que se deja en tu tenencia en calidad de comodato.

13. Comunicarte con nuestra línea de emergencia para reportar cualquier eventualidad o anomalía en la prestación del servicio.

14. En caso de que el Tanque estacionaria sea de nuestra propiedad y se te haya entregado en calidad de comodato, debes restituirlo en perfectas condiciones (salvo el deterioro normal por el uso) una vez haya concluido el contrato de prestación de servicios. Así mismo, debes garantizarnos que, durante el tiempo de duración de la relación contractual, el tanque estacionario solo será llenado con el GLP que te hayamos suministrado, salvo autorización escrita de nuestra parte.

Derechos de los usuarios múltiples del servicio público de GLP mediante el empleo de Tanques estacionarios.

Como usuario de este servicio, tienes derecho a:

1. Conocer el Contrato de Prestación de Servicio y obtener una copia del mismo en donde, obre la constancia clara y expresa de la aceptación de este contrato, por parte del representante de la copropiedad o de los usuarios.

2. Si lo consideras necesario podrás solicitar a nuestra empresa la revisión de las instalaciones adjuntas al tanque estacionario, para que nosotros demos concepto sobre el proceder. Esto generará costos, los cuales serán asumidos por ti, en calidad de usuario, a menos que el tanque estacionario y las conexiones sean de nuestra propiedad.

- 3.** Recibir de parte nuestra, un servicio de calidad y sin interrupciones de acuerdo con las normas vigentes y las estipulaciones contractuales.
- 4.** Que se realice medición del consumo con los instrumentos adecuados instalados en cada uno de los inmuebles.
- 5.** Recibir las facturas de pago mínimo (5) días antes de la fecha de pago.
- 6.** Conocer todos los puntos disponibles para el pago de la factura.
- 7.** Presentar peticiones, quejas y recursos sobre temas relacionados con el servicio prestado por cualquiera de nuestros canales habilitados para el efecto y recibir respuesta de ellas dentro de los (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la petición
- 8.** Recibir un trato igualitario por parte de Vidagas.
- 9.** Recibir toda la información, orientación y asesoría que necesites para realizar cualquier trámite ante Vidagas.
- 10.** La aplicación correcta de las tarifas en la factura según las normas vigentes en la materia y los precios máximos publicados mensualmente por nosotros en un diario de amplia circulación. Además, debe tenerse en cuenta que el consumo efectivamente medido es el punto fundamental del precio que se cobrará por el servicio.
- 11.** A recibir asesoría y ayuda, en caso de que te comuniques para informar alguna situación de riesgo existente o anomalía en el servicio.
- 12.** Elegir libremente al proveedor de bienes o trabajos que requieras para la adecuada prestación del servicio.
- 13.** En caso de que el periodo de facturación varíe en cuanto a su periodicidad la cual es mensual, tendrás derecho a que esto te sea informado oportunamente.
- 14.** Recibir la reconexión del servicio cuando este se encuentre suspendido, dentro de las 24 horas siguientes

a que se hayan cancelado los valores adeudados o se haya superado la situación que genera la suspensión.

15. A que los datos personales que suministres, en cumplimiento del contrato de prestación de servicios sean tratados y custodiados por nosotros, acorde a la autorización que como usuario nos has dado, la política interna de protección de datos y las normas que regulan la materia.

16. 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, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada.

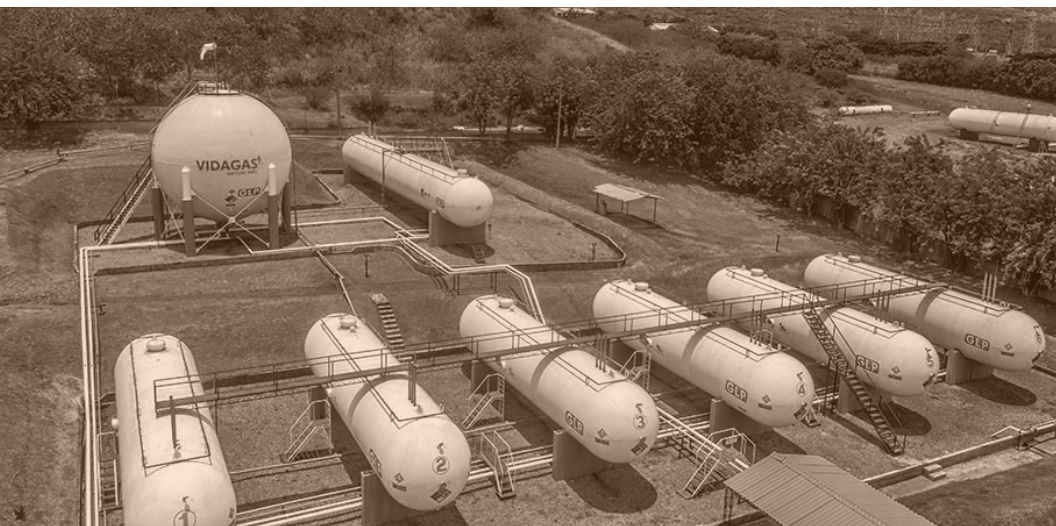
Deberes de los usuarios múltiples del servicio público de GLP mediante el empleo de Tanques estacionarios.

Como usuario debes:

1. Informar a Vidagas sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble donde recibes el servicio de GLP.

2. Utilizar el servicio de GLP bajo las características establecidas en el Contrato de prestación del servicio.

3. Permitir la revisión de los medidores y su lectura, instalándolos en lugares visibles y de fácil acceso a nuestros funcionarios.



4. Mantener las instalaciones del centro de medición hacia la edificación en óptimas condiciones para evitar daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

5. Realizar la revisión quinquenal de las instalaciones conforme la normatividad vigente, contratando para dicho fin a empresas debidamente certificadas ante la ONAC.

6. En caso de que el Tanque estacionario y sus conexiones sea de nuestra propiedad, debes permitir el acceso a los inmuebles del personal de nuestra empresa, cuando sean requeridas revisiones o reparaciones.

7. Si los tanques son de propiedad nuestra, debes permitir que realizamos todos los trámites de revisión, mantenimiento del tanque estacionario, a través de empresas debidamente certificadas por la ONAC.

8. Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por Vidagas.

9. Solicitar a Vidagas el duplicado de la factura cuando ésta no te haya sido entregada.

10. No utilizar ni el tanque estacionario ni cualquier otro activo relacionado con el sistema de conexión para realizar actos ilegales.

11. Informarnos de la instalación de nuevos gasodomésticos o modificaciones a la red interna.

12. Cuando el tanque estacionario y las conexiones no sean de tu propiedad, debes conservarlos en igualdad de condiciones al momento de su instalación y no realizar derivaciones de tuberías, ni emplear el tanque estacionario para fines diferentes al almacenamiento de GLP.

13. Suscribir pagaré en blanco y carta de instrucciones cuando nosotros lo requiramos como garantía del valor del tanque estacionario que se deja bajo tu tenencia en calidad de comodato.

14. Permitir a Vidagas la desconexión del equipo de medida y de la acometida en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.

15. Comunicarte con nuestra línea de emergencia para reportar cualquier eventualidad o anomalía en el servicio.

16. Informarnos cuando los medidores presenten algún tipo de falla o no estén realizando las lecturas de consumo adecuadas, para que podamos solicitar su reparación o retirarlos provisionalmente de ser necesario.

17. Acatar de manera inmediata las sugerencias de tipo técnico y de seguridad que te formulemos, con el fin de que las instalaciones internas garanticen la seguridad de toda tu comunidad.

18. Si el tanque estacionario y las conexiones son de nuestra propiedad, debes restituirlos en perfectas condiciones (salvo el deterioro normal por el uso), una vez haya concluido el contrato de prestación de servicios. Así mismo, debes garantizarnos que, durante el tiempo de duración de la relación contractual, el tanque y las instalaciones solo serán empleadas para almacenamiento del GLP que te suministremos, salvo autorización de nuestra parte.

19. Permitirnos la revisión de los sistemas de medición y la lectura periódica de los consumos.

20. Pagar los valores a que haya lugar por concepto de reconexión del servicio.

21. Permitir el reemplazo del medidor cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos o su retiro cuando se considere necesario para la verificación del mismo.

22. Informarnos a más tardar dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la factura, sobre cualquier irregularidad o inconsistencia que refleje la factura de cobro del servicio.

7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES (PQRS)

En primer lugar, es importante aclarar, que sin importar que seas usuario del servicio de GLP a través de cilindros o tanques estacionarios (individuales o múltiples), disponemos de diferentes canales para atender tus inquietudes. Por eso, a continuación, te presentamos algunas de las preguntas y respuestas más comunes que surgen frente a la presentación de petición, quejas o recursos ante la Compañía y las cuales te pueden ser de utilidad para presentarnos tu PQRS, en el momento en que a ello haya lugar, y las cuales, de manera general, dan cuenta del procedimiento que se debe agotar para el efecto:

¿Tengo derecho a presentar una petición o reclamo derivado de la prestación del servicio ante Unigas?

Respuesta: Efectivamente, tanto como suscriptor o usuario del servicio público de GLP, en cualquier momento puedes presentar PQRS con respecto a la prestación del servicio, si así lo consideras pertinente. Ten en cuenta, en todo caso, que frente a más facturas con más de cinco (5) meses de haber sido expedidas no resultan procedentes las reclamaciones, por disposición expresa de la Ley 142 de 1994.

¿Cuenta Unigas con una oficina de Quejas y Reclamos?

Respuesta: Efectivamente, en cada una de nuestras sedes, contamos con personal para la atención de



Quejas y Reclamos de los usuarios y quienes reciben todas las solicitudes y las escala a las áreas indicadas. Además, llevamos un reporte de todos los PQRS recibidos y tramitados.

¿Con que medios cuento para presentar dichas PQRS y que formalidades debo seguir?

Respuesta: Como suscriptor o usuario, puedes presentar tus PQRS a través de cualquiera de los siguientes medios, informando, como mínimo, lo siguiente:

- I) suministrar su nombre completo.
- II) dirección de contacto.
- III) dirección de prestación del servicio.
- IV) motivo de la PQRS.

De forma presencial: Como suscriptor o usuario puedes presentar tus quejas acercándote a cualquiera de nuestras sedes.

A través de nuestras líneas de atención telefónicas: Si lo deseas, también puedes presentar tus PQRS a través de nuestras líneas de atención al cliente: **#606, o, 316 8310506, o, 018000 960 006.**

Por escrito: Si lo consideras pertinente puedes dirigir tu PQRS por escrito a cualquiera de nuestras sedes. En caso de que la PQRS sea remitida por escrito, el funcionario de nuestra empresa que la reciba deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante.

A través de nuestro correo electrónico o página web: Las páginas web de Unigas cuentan con rutas adecuadas para que de forma virtual puedas presentar tus PQRS. También puedes remitir la petición o queja con todos sus datos al correo electrónico: **servicioalcliente@unigas.com.co**

¿De cuántos días dispone Unigas para dar respuesta a los requerimientos que realizó?

Respuesta: Teniendo en cuenta que somos una Empresa Prestadora de Servicios Públicos, nos regimos en este tipo de asuntos por lo dispuesto en la ley 142 de 1994. De esta forma Vidagas cuenta con quince (15)

hábiles contados a partir del día que se recibe la solicitud para dar respuesta a esta por los mismos medios en que nos fue presentada. Sin embargo, en la eventualidad en que el peticionario dilate el trámite de su propia queja o que se requiere la práctica de pruebas para resolver la misma, podremos disponer de (30) días hábiles para responder a tu solicitud, explicando los motivos de la ampliación del plazo de respuesta.

¿Qué pasa si vencido el término establecido no obtengo respuesta a mis requerimientos?

Respuesta: En estos casos y por expresa disposición de la Ley 142 de 1994, opera en favor del usuario/suscriptor el silencio administrativo positivo, es decir que la petición se entiende que ha sido resuelta a tu favor, claro está, siempre y cuando, ello resulte procedente con lo solicitado y no hayamos justificado adecuadamente la demora en la respuesta bien sea por alguna causal legal o eximente de responsabilidad.

¿Frente a las decisiones y respuestas ofrecidas por la compañía existe algún tipo de recurso de ley?

Respuesta: Efectivamente, en virtud de las disposiciones contenidas en el artículo 154 y siguientes de la ley 142 de 1994, proceden los recursos de reposición (ante la Empresa) y en subsidio apelación (ante la Superintendencia de Servicios Públicos) contra ciertos actos. Sea del caso mencionar, que el recurso de reposición y en subsidio apelación procede contra los actos de: facturación, negativa, suspensión, terminación y corte del servicio que realice la empresa. Sin embargo, en casos de suspensión, terminación o corte del servicio no procede recurso alguno si la razón de ello es un tema de facturación, que no fue recurrido o discutido en la oportunidad procedente.

Para interponer estos recursos no se requiere de un abogado y deben interponerse perentoriamente y en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la decisión de la empresa y frente a la cual no está de acuerdo el usuario. Para resolver el recurso de reposición, nuevamente, contamos con quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción del recurso, so pena de operar, también el silencio administrativo positivo.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que, para recurrir, como usuario o suscriptor debes acreditar el pago de las sumas de dinero objeto de la prestación que no se discuten con el recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos.

Una vez resuelto el recurso de reposición y si este no fue favorable a los pedimentos del Usuario, se procederá a remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos a fin de que tal ente resuelva el recurso de apelación, siempre y cuando, este haya sido interpuesto de manera subsidiaria al recurso de reposición.

¿Puedo interponer una PQRS en razón del Habeas Data?

Respuesta: Claro que sí, como usuario/suscriptor tienes derecho a radicar ante Unigas, solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que nos hayas suministrado.



FLUJOGRAMA PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS O SOLICITUDES (PQRS) POR PARTE DE USUARIOS, SUSCRIPTORES.

PQRS

El suscriptor o usuario tiene alguna duda o inconformidad con el servicio

Cuentas con 4 rutas habilitadas para ello

De forma presencial en cualquiera de nuestras sedes

A través de nuestras líneas de servicio al cliente o #606

Por escrito, remitiendo su petición a cualquiera de nuestras sedes

A través de los correos electrónicos:
Servicioalcliente@unigas.com.co
servicioalcliente@empresasgasco.co

En todos los casos debes suministrar nombre, dirección, teléfono y/o correo electrónico. Además, debes indicar el lugar donde se presta el servicio de GLP.

Sí cumpliste con esto

No cumpliste con esto

No sabremos a quien responde la PQRS y no estaremos obligados a dar una respuesta.

Tendremos quince 15 días hábiles para responder a tu PQRS, contados desde el día en que la presentaste. Las respuestas que puedes recibir son:

Respuesta favorable a tus pedimentos.

No recibir respuesta en el tiempo indicado en cuyo caso se entenderá que fue respondida a tu favor, si con el objeto de la misma ellos resulta procedente. (Silencio administrativo positivo)

Recibir respuesta negativa a tus pedimentos

Recuerda que no puedes reclamar sobre facturas que tengan más de 5 meses de expedida.

Si la petición versaba sobre facturación, negativa, suspensión o corte del servicio, y no compartes la respuesta puedes interponer recurso de reposición y en subsidio apelación.

Debes presentarlo dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la respuesta con la que no se está de acuerdo.

OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE GLP EN CILINDROS Y TANQUES ESTACIONARIOS.

1. Procedimiento para cambio de comercializador de GLP envasado en cilindros:

Recuerda que como usuario eres libre de escoger el prestador de tu servicio de gas licuado. Si quieres dejar de comprar el GLP envasado en nuestros cilindros, y no tienes suscrito un contrato con cláusulas especiales que hayan sido previamente acordadas con la Compañía referentes a la duración del contrato, opciones de pago, financiación o mecanismos de entrega entre otros, debes seguir el procedimiento que te citamos a continuación:

1.1. Si has entregado depósito en garantía.

- Debes dirigir una comunicación a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@unigas.com.co, en donde manifiestes tu intención de no querer continuar con el contrato de prestación del servicio de GLP envasado en cilindros e igualmente, informes tu nombre, número de cédula, teléfono y dirección de residencia; así mismo, debes adjuntar una copia de tu cédula de ciudadanía y del documento en donde conste el valor que dejaste en manos de la Compañía a título de depósito de garantía. Dicha comunicación y con el lleno de los requisitos aquí mencionados, también, puedes radicarla de manera presencial en cualquiera de nuestras sedes.

- Una vez recibida la solicitud y antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, personal de Unigas se comunicará contigo a efectos de acordar la fecha y hora de la recolección del cilindro y la devolución del depósito de garantía.

- El personal que te visite en la fecha y hora acordada procederá a recoger el cilindro y, a su vez, a devolverte en dinero en efectivo el valor del depósito en garantía debidamente indexado conforme al índice de precios al productor (IPP), siempre y cuando, el cilindro se encuentre en perfecto estado de conservación, salvo el deterioro normal por el uso. A efectos de acreditar lo anterior, deberás suscribir el respectivo documento que

da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

- En la eventualidad que el cilindro esté en condiciones no aptas para su utilización por presentar daños o deterioros atribuibles a falta de cuidado del bien, Vidagas procederá a recoger el cilindro y no hará la devolución del depósito en garantía, pudiendo tomar tal dinero para así, conforme lo dispuesto en la normatividad expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-. A efectos de acreditar lo anterior, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

Flujograma:

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

De contener nombre, cédula, teléfono y dirección de residencia. Además debes anexar copia de la cédula y documento que pruebe la suma de dinero entregada como depósito

Si has entregado previamente un depósito en garantía debes:

Remitir una comunicación informando el deseo de cambio de comercializador de GLP envasado en cilindros a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@unigas.com.co. También puedes radicarla físicamente en cualquier de nuestras sedes.

Antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, Vidagas se comunicará contigo para acordar fecha y hora para la recolección del cilindro y la devolución del depósito en garantía.

En la fecha y hora acordada, el personal que te visite procederá a recoger el cilindro y verificará tu estado y podrá proceder de alguna manera de las dos siguientes maneras:

Si el cilindro está en buen estado, salvo el deterioro normal por el paso del tiempo, te entregará el dinero por concepto de depósito de garantía indexado con el IPP. De esto se dejará constancia.

Si el cilindro no está en buen estado de conservación y no es posible su utilización, no se entregará el dinero de la garantía. De esto se dejará constancia.

1.2. Si no has entregado depósito en garantía.

- Debes dirigir una comunicación a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@unigas.com.co, en donde manifiestes tu intención de no querer continuar con el contrato de prestación del servicio de GLP envasado en cilindros e igualmente, informes tu nombre, número de cédula, teléfono y dirección de residencia; así mismo, debes adjuntar una copia de tu cédula de ciudadanía. Dicha comunicación y con el lleno de los requisitos aquí mencionados, también, puedes radicarla de manera presencial en cualquiera de nuestras sedes.

- Una vez recibida la solicitud y antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, personal de Unigas se comunicará contigo a efectos de acordar la fecha y hora de la recolección del cilindro.

- El personal que te visite en la fecha y hora acordada procederá a recoger el cilindro; momento en el cual, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

De contener nombre, cédula, teléfono y dirección de residencia. Además debes anexar copia de la cédula y documento de identidad asociado al servicio.

Si no has entregado previamente un depósito en garantía debes:

Remitir una comunicación informando el deseo de cambio de proveedor al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@unigas.com.co, también puedes radicarla físicamente en cualquier de nuestras sedes.

Antes de siete 7 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, Vidagas se comunicará contigo para acordar fecha y hora para la recolección del cilindro.

En la fecha y hora acordada, procederemos a la recolección del cilindro dejando constancia de ello escrita y de lo cual se entregará copia.

2. Procedimiento para cambio de distribuidor de GLP a través de tanque(s) estacionario(s):

Recuerda que como usuario eres libre de escoger el prestador de tu servicio de gas licuado a través de tanques estacionarios. Si deseas que la Compañía no sea más tu prestadora del servicio de GLP, y no tienes suscrito un contrato con cláusulas especiales que hayan sido previamente acordadas con la Compañía referentes a la duración del contrato, opciones de pago, financiación o mecanismos de entrega, entre otros, debes seguir el procedimiento que te citamos a continuación:

2.1. Para usuarios individuales:

- Debes dirigir una comunicación a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@unigas.com.co, o al ejecutivo de cuenta con el cual has tenido contacto de tipo comercial desde el momento del inicio de la relación contractual, en donde manifiestes tu intención de no querer continuar con el contrato de prestación del servicio de GLP, a través de tanques estacionarios. Recuerda informar tu nombre, número de cédula, teléfono y dirección en donde se lleva a cabo la prestación del servicio.

- Debes tener en cuenta que la solicitud de terminación del contrato se debe efectuar con mínimos dos (2) meses de anterioridad a la fecha efectiva de terminación, conforme lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes.

- Si el tanque(s) estacionario(s) es de nuestra propiedad y se encuentra bajo tu tenencia, una vez recibida la solicitud de terminación del contrato, personal de la Compañía o el ejecutivo de cuenta asignado, se pondrá en contacto contigo a fin de coordinar una vista de tipo técnico en donde se verificará el nivel de GLP que se encuentre almacenado dentro del tanque estacionario y las condiciones físicas en donde se encuentra instalado.

- Posteriormente, te informaremos el día y la hora en la que se llevará a cabo el retiro del tanque(s) estacionario(s) y, si a ello hay lugar, el valor a pagar por

concepto del transporte del tanque(s) estacionario(s) hasta nuestra planta envasadora más cercana.

- El día programado para el retiro del tanque(s) estacionario(s), previamente, procederemos a drenar el GLP que se encuentre almacenado en el tanque, y de ser el caso, haremos los correspondientes ajustes en la facturación respectiva, por cuanto, ya has pagado por dicho GLP.

- Al momento del retiro del tanque, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

Flujograma.

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

De contener nombre, cédula, teléfono y dirección de residencia. No olvides que esta solicitud debes realizarla con mínimo (2) meses de anterioridad a la fecha efectiva de terminación del contrato.

Si eres usuario individual de este servicio debes:

Remitir una comunicación informando el deseo de no continuar el contrato de prestación de servicio de GLP a través de tanque(s) estacionario(s) a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@unigas.com.co también puedes comunicarte con el ejecutivo de cuenta con el que has tenido contacto de tipo comercial.

Si el tanque estacionario es de propiedad nuestra y lo tienes bajo tenencia, personal nuestro se comunicará contigo e informará fecha y hora para visita técnica, en la cual se inspeccione el tanque, el nivel de GLP almacenado en él y sus condiciones físicas.

Luego de la visita, nos volveremos a contactar contigo y te informaremos fecha y hora en que se realizará el retiro del tanque. También se informará, si hay lugar a ellos, el costo por concepto de transporte del tanque a nuestras instalaciones.

El día del retiro del tanque estacionario, drenaremos el GLP que este contenga y de ser el caso, ajustaremos la respectiva facturación, de esto se dejará constancia por escrito y de lo cual se entregará copia.

2.2. Para usuarios múltiples:

- El representante legal (administrador) de la copropiedad o el representante de los usuarios que se sirven del servicio de GLP a través de un mismo tanque(s) estacionario(s), debe dirigir una comunicación a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@unigas.com.co, o al ejecutivo de cuenta con el cual han tenido contacto de tipo comercial desde el momento del inicio de la relación contractual, en donde manifieste su intención de no querer continuar con el contrato de prestación del servicio de GLP, a través de tanques estacionarios. Debe informar nombre, nombre de la copropiedad (cuando aplique), número de cédula, teléfono y dirección en donde se lleva a cabo la prestación del servicio.

- La solicitud de terminación del contrato se debe efectuar con mínimos dos (2) meses de anterioridad a la fecha efectiva de terminación, conforme lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes.

- Si el tanque(s) estacionario(s) es de nuestra propiedad y se encuentra bajo tenencia de la copropiedad, una vez recibida la solicitud de terminación del contrato, personal de la Compañía o el ejecutivo de cuenta asignado, se pondrá en contacto con el administrador de la misma a fin de coordinar una visita de tipo técnico en donde se verificará el nivel de GLP que se encuentre almacenado dentro del tanque estacionario y las condiciones físicas en donde se encuentra instalado.

- Posteriormente, te informaremos el día y la hora en la que se llevará a cabo el retiro del tanque(s) estacionario(s) y, si a ello hay lugar, el valor a pagar por concepto del transporte del tanque(s) estacionario(s) hasta nuestra planta envasadora más cercana.

- El día programado para el retiro del tanque(s) estacionario(s), previamente, procederemos, de ser el caso, a drenar el GLP que se encuentre almacenado en el tanque, y el cual es de nuestra propiedad, por cuanto, fue dejado en manos de la copropiedad a título de consignación, ya que cada unidad privada que hace parte de la misma paga por el servicio que consume conforme a medición individual.

- Al momento del retiro del tanque, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

De contener nombre, cédula, teléfono y dirección de residencia. No olvides que esta solicitud debes realizarla con mínimo (2) meses de anterioridad a la fecha efectiva de terminación del contrato.

Si eres usuario multiple de este servicio debes:

Por intermedio del Representante Legas (Administrador) o el representante de los usuarios que reciben el servicio de GLP de un mismo tanque, remitir una comunicacion informando el deseo de no continuar con el contrato de prestacion de servicio de GLP a través de tanque(s) estacionario(s) al correo electronico servicioalcliente@unigas.com.co Tambien podrás comunicarte con el ejecutivo de cuenta con el que has tenido contacto de tipo comercial.

Si el tanque estacionario es de propiedad nuestra y la copropiedad lo tiene bajo su tenencia, personal nuestro se comunicará con el representante legal (administrador) de la copropiedad e informará fecha y hora para visita técnica, en la cual se inspecciona el tanque, el nivel de GLP almacenado en él y sus condiciones físicas.

Luego de la visita, nos volveremos a contactar el representante legal (administrador) de la copropiedad e informaremos fecha y hora en que se realizará el retido del tanque. También se informará, si hay lugar a ellos, el costo por concepto de transporte del tanque a nuestras instalaciones.

El día del retiro del tanque estacionario, drenaremos el GLP que este contenga, el cual es propiedad de la compañía y fue dejado en consignación a la copropiedad, pues cada usuario paga conforme a sus propios consumos (medición individual). De esto se dejará constancia por escrito y de lo cual se entregará copia.

Si eres usuario múltiple y deseas hacer la reconexión de tu servicio de GLP, por cuanto, este fue suspendido por falta de pago (recuerda que el servicio se suspende luego de la segunda factura de cobro en mora), sigue los pasos que te citamos a continuación:

- Dado que la factura se encontrará vencida y por lo tanto, no podrás efectuar el pago del valor en mora a través de los canales autorizados para ello, comunícate a cualquiera de nuestras líneas dispuestas para el efecto # 606, o, 316 8310506, o, 018000 960 006, a fin de que allí te informe, de ser el caso, el valor total a pagar y el medio por el cual puedes efectuarlo.

- Una vez hayas realizado el pago, debes enviar el soporte de este a los siguientes correos electrónicos: /
servicioalcliente@unigas.com.co /
laura.moreno@empresasgasco.co.

- Recibido el soporte del pago de la factura, se programará la reconexión en un plazo máximo de 24 horas.

- Si realizas el pago y no nos envías el soporte o constancia de pago de los valores en mora, solo hasta pasadas 24 horas de que hayas hecho el pago, nuestros sistemas de información dispuestos para el efecto detectaran el mismo y, en consecuencia, procederemos a programar la reconexión del servicio dentro de las 24 horas siguientes.

- Recuerda que la reconexión del servicio genera costos, según la zona del país en la cual se encuentre el inmueble receptor del servicio, que pueden estar entre los \$25.000.00 y \$32.000.00

- El valor de la reconexión, lo verás reflejado en la siguiente factura de cobro por la prestación del servicio de GLP.

8. TAMBIÉN PUEDE SER DE TU INTERÉS ...

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A PUERTO DE IMPORTACIÓN.

INVERSIONES GLP SAS ESP, en su calidad de consorciado dentro del Consorcio G5, el cual, dispone de la infraestructura portuaria en el caribe colombiano destinada al recibo, trasiego, almacenamiento temporal y despacho de Gas Licuado de Petróleo (nacional o importado), en cumplimiento del Artículo 9 de la Resolución CREG 080 del 05 de Julio de 2019, informa el procedimiento para el acceso a la Porción de Utilización de la Capacidad Remanente en la infraestructura portuaria operada por Okianus Terminals S.A.S:

I. DEFINICIONES

Porción de utilización: Es el porcentaje de participación al cual tiene derecho de uso cada una de las partes del Consorcio sobre el total de la Capacidad Instalada del Puerto.

Capacidad Instalada: Es la capacidad disponible de uso del Puerto y de los servicios asociados al área asignada.

Capacidad Remanente: Toda la capacidad que no haya sido nominada por los consorciados y que corresponda a todo o parte de su Porción de Utilización, dentro de un período determinado, según lo regule el Comité de Administración del Consorcio.

La Capacidad Remanente disponible podrá ser ofrecida a las empresas de servicios públicos que no hagan parte del Consorcio, siempre y cuando el Comité de Administración lo haya aprobado previamente.

II. REQUISITOS LEGALES, PARA EL ACCESO A LA PORCIÓN DE UTILIZACIÓN DE LA CAPACIDAD REMANENTE

Para acceder al servicio del Puerto de Importación, las empresas interesadas deben cumplir con todos los

Colombia y los países desde donde se realice la operación para la importación y compra de GLP incluyendo, pero sin limitarse a los siguientes:

a. Estar constituida como empresa de servicios públicos domiciliarios de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, con excepción de lo establecido en el artículo 15.2 de la misma Ley y llevar a cabo las actividades de comercialización mayorista o distribución de GLP.

Igualmente, podrá realizar la importación, los usuarios no regulados de conformidad con la Ley y cumpla con los demás requisitos aplicables.

b. Si es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, se encuentre debidamente registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y haya informado del inicio de sus actividades a la Comisión de Regulación de Energía y Gas y al Ministerio de Minas y Energía.

c. Cuando aplique, contar con la autorización explícita del (de los) Distribuidor(es) y/o del (de los) Usuario(s) No Regulado(s) que representa para comprar Producto importado en las instalaciones de Okianus (aplica para Comercializador Mayorista).

d. Que el (los) Distribuidor(es) que representa para compra de GLP importado cumplan con todas y cada una de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 063 de 2016.



Se aclara que en ningún momento el Consorcio o sus integrantes (consorciados), están actuando como vendedores o comercializadores mayoristas de GLP, puesto que, con este procedimiento, solo se está regulando el acceso a la infraestructura portuaria disponible.

III. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LA PORCIÓN DE UTILIZACIÓN DE LA CAPACIDAD REMANENTE.

Para acceder a la Porción de Utilización de la Capacidad remanente por parte de terceros ajenos al consorcio, previamente, se ha debido agotar el derecho de preferencia entre los miembros del Consorcio de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de Consorcio. Una vez agotado tal derecho de preferencia, la Capacidad Remanente que aún esté disponible, podrá ser ofrecida a las empresas de servicios públicos que no hagan parte del Consorcio, siempre y cuando, el Comité de Administración lo haya aprobado por cumplirse los requisitos aplicables y arriba descritos.

De conformidad con lo anterior, La empresa interesada en el acceso a la Capacidad Remanente, deberá presentar ante el Representante Legal del Consorcio, comunicación solicitando si existe capacidad Remanente no utilizada por los integrantes del Consorcio en el puerto.

Una vez, el representante legal del Consorcio haya manifestado la disponibilidad de la capacidad remanente, deberá allegar:

a) Certificación en trámite ante los operadores portuarios para (i) Obtener la autorización y surtir el proceso contractual con Okianus Zona Franca y Okianus Terminals, según corresponda; y (ii) obligarse a cumplir con los procedimientos operativos y demás requisitos establecidos por el Comité de Administración del Consorcio.

b) Certificación de contar con un contrato o promesa de contrato de compra de producto.

c) Certificación de contrato por el operador portuario y aduanero.

d) Certificar el cumplimiento de todos los requisitos legales para la compra e importación de GLP.

Allegada la anterior información, El Representante Legal del Consorcio tendrá CUARENTA (40) días para emitir la respuesta sobre la aceptación del uso de la capacidad remanente. El Representante Legal del Consorcio ofrecerá dicha capacidad a la tarifa que se definida en el contrato de prestación de Servicios, más el costo de oportunidad de la inversión que realizan los consorciados, para lo cual se tomará como referencia la tarifa que cobra Ecopetrol en el muelle de Barrancabermeja más los gastos administrativos, y se calculará con base en la siguiente formula.

$$\text{TTFR} = (\text{ToP} + \text{TET} + \text{GAI} + \text{CI} + \text{UI}) * \text{QT}$$

TTFR: Tarifa para terceros de las facilidades de Recibo y conservación GLP establecido en USD/Ton

ToP: Take Or Pay definida en el contrato de prestación de Servicios establecido en 12,87 USD/Ton

TET: Tarifa de Recibo y Trasiego de GLP referencia Ecopetrol Muelle Fluvial de Barrancabermeja, establecida en 4,95USD/Bl, equivalente a 59,34 USD/Ton

GAI: Corresponde al valor de los gastos Administrativos y financieros resultado de la intermediación contractual, establecido en 7.85 USD/Ton

CI: Valor de la inversión realizada por el consorcio para la construcción y acondicionamiento de las facilidades requeridas para el recibo de GLP en el puerto, establecida en 29,37 USD/Ton.

UI: Tasa de descuento del Inversionista sobre la inversión, establecida en 11,75 USD/Ton.

QT: Cantidad de Toneladas aceptada por el Consorcio para el recibo y conservación del Puerto.

Adicionalmente se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) La tarifa anteriormente descrita no Incluye los costos asociados de Muellaje, agencia aduanera, agencia marítima, capitanía, aranceles, impuestos,

inspección de medición, ni cualquier otro no indicados en la formula, los cuales serán asumidos directamente por el tercero que contrate las facilidades.

b) Estas tarifas se ajustan anualmente con Base en el IPC (índice de Precios al consumidor) del año inmediatamente anterior decretado por el DANE.

c) El tercero que tenga interés en acceder a la capacidad disponible deberá: (i) obtener la autorización y Surtir el proceso contractual con Okianus Zona Franca y Okianus Terminals, según corresponda. (ii) Obligarse a cumplir con los procedimientos operativos y demás requisitos establecidos por el comité de administración del Consorcio.

d) El tercero que vaya a acceder a esta capacidad disponible deberá cumplir con todas las normas aplicables a las actividades portuarias, de transporte marítimo de mercancías peligrosas y demás aplicables a la actividad de Trasiego y conservación de GLP.

e) Todos los costos, gastos y riesgos asociados con la importación y almacenamiento serán asumidos directamente por el tercero que contrate la actividad.

f) Todas las negociaciones se tendrán que realizar directamente con el Consorcio.



IV. INFORMACIÓN DE CONTACTO

El correo electrónico de contacto para acceso a la infraestructura del puerto de conformidad con el proceso señalado es: Daniel.trujillo@empresasgas.co

9. PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE TRASIEGO Y ALMACENAMIENTO DE GLP.

Este procedimiento aplica para el recibo y almacenamiento de GLP entregado por ducto y el recibo y almacenamiento de GLP entregado por cisterna.

A dicho servicio pueden acceder: i) Los comercializadores mayoristas de GLP, debidamente constituidos como Empresa de servicios públicos, salvo lo dispuesto en el Artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, ii) Los distribuidores de GLP, debidamente constituidos como Empresa de servicios Públicos, y, iii) Los usuarios no regulados.

Origen de producto (GLP): entregado por Ecopetrol u otros productores de GLP de fuentes no regulados. Para solicitar el servicio de trasiego y almacenamiento de GLP, la persona interesada debe:

- Presentar a través del correo electrónico: abastecimientoglp@empresasgasco.co, una solicitud formal, mediante comunicación firmada por representante legal, en donde:

1) Acredite la calidad en la que actúa (comercializador mayorista /distribuidor/ usuario no regulado), conforme lo indicado en la Ley y la Regulación, anexando, igualmente, certificado de existencia y representación legal.

2) Se especifique: i) las cantidades de GLP a recibir (trasegar) y a almacenar, ii) si es a través de ductos o cisternas y, iii) el punto geográfico del recibo.

3) Se relacionen las fechas y cantidades de GLP a recibir y el tiempo de duración del almacenamiento, si aplica.

4) Se relacionar las fechas de programación de retiros de GLP.

5) A dicha comunicación, se debe anexar: - certificación de calidad del GLP emitida por el productor, cuando se trate de GLP que no se recibe a través de ductos, - aforo y documentos necesarios bajo legislación colombiana, de los vehículos de transporte de GLP que harán entrega o retiro del GLP en las instalaciones de almacenamiento, cuando a ello haya lugar, y, formato de formato de conocimiento de contraparte y el cual, será previamente, remitido por INVERSIONES GLP SAS ESP, debidamente diligenciado y suscrito por el representante legal.

- Una vez recibida la comunicación en los términos arriba dispuestos, INVERSIONES GLP SAS ESP, dispondrá de un tiempo máximo de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la comunicación para dar respuesta a la solicitud del servicio de almacenamiento, para lo cual, entre otros aspectos, tendrá en cuenta las cantidades de GLP objeto de trasiego y almacenamiento y la disponibilidad de almacenamiento con que cuente en sus distintas plantas.

- Si la solicitud es aprobada, INVERSIONES GLP SAS ESP, informará al interesado mediante comunicación escrita: i) las cantidades que podrían ser objeto de recibo, ii) el tiempo máximo de almacenamiento del (GLP) que podría ofrecer, iii) las exigencias de tipo técnico y, iv) los costos asociado para la prestación de tales servicios.

- De ser aceptada la prestación del servicio por ambas partes y conforme los términos dispuestos por INVERSIONES GLP SAS ESP, las partes procederán a la suscripción del contrato de recibo, almacenamiento, custodia y trasiego de GLP.

- En caso de que sea rechazada la solicitud, INVERSIONES GLP SAS ESP informará al interesado la imposibilidad de prestar el servicio, pudiendo justificar las razones en las cuales sustenta la imposibilidad de prestar el servicio.

10. OBLIGACIONES DE INVERSIONES GLP SAS ESP:

- Adelantar la actividad de Almacenamiento de GLP en los términos y condiciones señaladas en la Resolución 40246 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía, por medio del cual se expide el Reglamento Técnico aplicable al recibo, almacenamiento y distribución de GLP o la norma que la modifique, adicione o derogue.
- Contar con Sistemas de medición calibrados bajo estándares y entregar el GLP en condiciones óptimas
- Programar fechas de recibo y entrega de producto
- Suministrar las Tarifas que se debe pagar por la prestación de los servicios de trasiego y almacenamiento.
- Entrega de balances y facturación

Tarifas del servicio

- Servicio de Trasiego: corresponde el valor por cada kilo que se reciba en la planta de Almacenamiento de GLP. Se calcula bajo la siguiente formula:

$$\text{CRA} = (\text{PF} * \% \text{OP}) + / - \text{D}$$

CRA: costo de recibo y almacenamiento

PF: precio fuente referencia Ecopetrol punto de entrega planta de recibo de GLP.

%OP: porcentaje cobro definido por INVERSIONES GLP (12%)

D: margen operativo planta de recibo \$

- Servicio de Almacenamiento:

Se considerará almacenamiento, los volúmenes de GLP no retirados por el contratante dentro de las 48 horas siguientes al recibo del GLP propiedad de este. Dicho almacenamiento de GLP generará un valor \$25.00/kilo por cada día de almacenamiento en que incurra INVERSIONES GLP SAS ESP. En todo caso, dicha tarifa podrá variar, por acuerdo, entre las partes, según a cantidad y el número de días objeto de almacenamiento.



UNIGas



Vigilado
Superservicios