



RESOLUCION 023 DE 2008

(marzo 5)

por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS,

en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 y 2253 de 1994, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 14.28 de la Ley 142 de 1994 definió el Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible como el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible y estableció la actividad de comercialización como actividad complementaria del servicio público domiciliario de gas combustible;

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley 142 de 1994, es competencia de los Ministerios, señalar los requisitos técnicos que deben cumplir las obras, equipos y procedimientos que utilicen las Empresas de Servicios Públicos del sector, cuando la comisión respectiva haya resuelto por vía general que ese señalamiento es realmente necesario para garantizar la calidad del servicio, y que no implica restricción indebida de la competencia;

Que el artículo 73.4 de la Ley 142 de 1994 faculta a la CREG para "fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de Servicios Públicos en la prestación del servicio";

Que el artículo 73.12 señala como función de las Comisiones "Determinar para cada bien o servicio público las unidades de medida y de tiempo que deben utilizarse al definir el consumo";

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 74.1 de la Ley 142 de 1994, es función de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, regular el ejercicio de las actividades de los sectores de energía y gas combustible para asegurar la disponibilidad de una oferta energética eficiente, propiciar la competencia en el sector de minas y energía y proponer la adopción de las medidas necesarias para impedir abusos de posición dominante y buscar la liberación gradual de los mercados hacia la libre competencia;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 978 del Código de Comercio, cuando la prestación de un servicio público está regulada por el Gobierno, las condiciones de los contratos deberán sujetarse a los respectivos reglamentos;

Que la CREG expidió la Resolución CREG-074 de 1996, por la cual se regula el Servicio Público Domiciliario de gases licuados de petróleo GLP, y se dictan otras disposiciones;

Que la CREG mediante Resoluciones 009 de 2000, 086 de 2000, 109 de 2003 y 069 de 2005, sometió a consideración de los agentes y terceros interesados diversas propuestas de marco regulatorio para el Servicio Público de Gases Licuados de Petróleo – GLP y sus actividades complementarias;

Que la CREG estudió las observaciones generales formuladas a las Resoluciones 009 de 2000, 086 de 2000, 109 de 2003 y 069 de 2005, las cuales han sido consideradas en el proceso de análisis para la definición del marco regulatorio;

Que mediante Resolución CREG 066 de 2002, se sometió a consideración de los agentes, usuarios y terceros interesados las bases sobre las cuales se definirá la fórmula aplicable a las diferentes actividades de la prestación del Servicio Público Domiciliario de GLP;

Que la Comisión en adición a los estudios realizados al interior de la misma, contrató diferentes asesorías, las cuales fueron puestas a

consideración de la industria, usuarios y terceros interesados para sus comentarios;

Que para divulgar las diferentes propuestas regulatorias la CREG realizó talleres de discusión con la industria, usuarios y terceros interesados;

Que el artículo 62 de la Ley 1151 de 2007, dispone que dentro del término de dieciocho (18) meses siguientes a la expedición de esa Ley la Comisión de Regulación de Energía y Gas, adoptará los cambios necesarios entre otros aspectos para introducir un esquema de responsabilidad de marca en cilindros de propiedad de los distribuidores que haga posible identificar el prestador del servicio público de gas licuado del petróleo que deberá responder por la calidad y seguridad del combustible distribuido;

Que la CREG a través de la Resolución CREG 063 de 2007, sometió a consulta pública durante 30 días, un proyecto de resolución en la cual se realizó una propuesta de Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo;

Que mediante comunicaciones con radicaciones CREG E-2007-007068, E-2007-7212, E-2007-007248, E-2007-8720, E-2008-00348 y E-2008-001222, la CREG recibió comentarios a dicha propuesta regulatoria;

Que los comentarios enviados a la CREG por los diferentes agentes durante el período de consulta, fueron considerados como parte fundamental del análisis de esta resolución definitiva y se dio respuesta a cada uno de ellos a través del documento CREG 019 del 5 de marzo de 2008, soporte de la presente resolución;

Que la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su Sesión número 364 del día 5 de marzo del año 2008, acordó expedir la siguiente resolución;

[Ver la Resolución del Min. Minas 18 1788 de 2004](#), [Ver la Resolución de la C.R.E.G. 19 de 2002](#)

RESUELVE:

CAPITULO I

Generalidades

Artículo 1°. Definiciones. [Modificado por el art. 1, Resolución de la CREG 177 de 2011](#). Para efectos del presente Reglamento y, en general, para interpretar las disposiciones relacionadas con las actividades de Distribución y Comercialización Minorista del Servicio Público Domiciliario de GLP, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, además de las contenidas en la Ley 142 de 1994:

Acometida de tanques estacionarios. Comprende la derivación de la red de uso general cuando aplique, el regulador y el medidor.

Cilindro. Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado Petróleo, GLP, con capacidad entre 5 y 46 kilogramos (kg) de GLP 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.

Cilindros Universales Adecuados. Son los cilindros del parque universal que, durante el período de transición, fueron encontrados aptos para continuar prestando el servicio y, una vez comprados por un distribuidor, fueron marcados por este como cilindros de su propiedad de conformidad con la regulación respectiva y los reglamentos técnicos del Ministerio de Minas y Energía.

Comercialización Minorista de GLP. Actividad que consiste en la entrega de GLP 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 GLP 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 GLP. Empresa de servicios públicos, que cumpliendo con los requisitos exigidos en esta resolución, ejerce

la actividad de Comercialización Minorista. El Comercializador Minorista de GLP puede ser a la vez Distribuidor de GLP.

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

Comercializador Mayorista de GLP. 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 GLP, producido y/o importado directamente o por terceros, a distribuidores de GLP, otros comercializadores mayoristas de GLP y usuarios no regulados.

Contrato de suministro de GLP envasado. Acuerdo de voluntades mediante el cual un Comercializador Minorista se compromete con un Distribuidor a comercializar exclusivamente cilindros de ese Distribuidor. En este contrato se pactan, además de la exclusividad, las condiciones técnicas, administrativas y comerciales del suministro de GLP envasado.

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.

Contrato de Servicios Públicos Especial. Es un Contrato de Servicios Públicos, donde algunas de las estipulaciones son objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Depósito de cilindros de GLP. Centro de acopio, destinado al almacenamiento de cilindros de GLP 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 competentes.

Depósito de Garantía. Monto de dinero que el usuario debe entregar al Comercializador Minorista para garantizar el buen uso y la conservación del cilindro de propiedad del distribuidor, durante el período de tenencia del cilindro por el usuario.

Distribución de GLP. Actividad que comprende las actividades de:

- i) Compra del GLP 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 y
- 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 GLP. Es la empresa de servicios públicos domiciliarios, que cumpliendo con los requisitos exigidos en esta resolución, realiza la actividad de distribución de GLP.

Envasado de cilindros de GLP. Actividad que consiste en llenar un cilindro portátil con GLP 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.

Expendio de Cilindros de GLP. Instalación dedicada exclusivamente a la venta de cilindros de GLP a usuarios finales para garantizar la continuidad en la prestación del Servicio Público Domiciliario de GLP. 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.

Flete. Actividad que consiste en el traslado de GLP a granel entre puntos de entrega del producto o los puntos de salida del sistema de transporte y las plantas envasadoras, y/o el traslado de GLP en cilindros o cisternas entre la planta envasadora y los municipios atendidos.

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 licuan 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 GLP.

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 GLP.

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.

Período de transición. Período de tiempo en el cual se realiza el cambio completo entre un parque de cilindros universal de propiedad de los usuarios y un parque de cilindros marcados de propiedad de los Distribuidores. Las normas especiales que rigen durante este período serán establecidas por la CREG en resolución aparte.

Planta de Envasado de GLP. Infraestructura física, comprendida en un solo predio, de la cual dispone un Distribuidor para envasar GLP 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 GLP. Instalación para la venta de cilindros de GLP 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 GLP. 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 GLP 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 nuevo esquema de prestación del servicio de GLP a través de cilindros marcados de propiedad del distribuidor. El símbolo identificador será definido por la CREG en resolución aparte.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o SSPD. Organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.

Superintendencia de Industria y Comercio, SIC. Organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial que goza de autonomía administrativa, financiera y presupuestal de conformidad con el Decreto 2153 de 1992.

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

Artículo 2°. Ambito de aplicación del Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de GLP. Este Reglamento se le aplica a todas las empresas que desarrollan las actividades de Distribución y/o

Comercialización Minorista del Servicio Público Domiciliario de Gas Licuado del Petróleo y a los usuarios del mismo.

Tanto los acuerdos como los contratos firmados entre empresas, y entre estas y los usuarios, con anterioridad a la expedición del presente Reglamento, deberán ajustarse a la reglamentación aquí establecida, y no tendrán efectos las disposiciones contenidas en tales acuerdos y contratos que sean contrarias a las disposiciones contenidas en este Reglamento.

Artículo 3°. Objetivo del reglamento. Las empresas que estén sujetas al presente Reglamento, tendrán en cuenta en la aplicación e interpretación de este, que los objetivos del mismo con relación a la prestación del servicio público domiciliario de GLP son:

1. Asegurar que la prestación del servicio de gas licuado de petróleo la realicen solamente empresas debidamente establecidas, constituidas y registradas como Empresas de Servicios Públicos que cumplen las disposiciones de este Reglamento y las contenidas en los Reglamentos Técnicos Vigentes, expedidos por el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Transporte y demás Ministerios, que les sean aplicables.
2. Asegurar la prestación de un servicio seguro y de calidad para los usuarios.
3. Crear las condiciones e instrumentos para la operación eficiente y segura de la Distribución y la Comercialización Minorista de GLP.
4. Exigir normas y especificaciones técnicas aplicables a cada una de las actividades que comprenden la Distribución y Comercialización Minorista de GLP.

CAPITULO II

Requisitos para la operación de los distribuidores y comercializadores minoristas de GLP

Artículo 4°. Requisitos para la operación de los distribuidores. [Modificado por el art. 2, Resolución de la CREG 177 de 2011.](#) A efectos de desarrollar la actividad de distribución para la

prestación del Servicio Público Domiciliario de GLP, los distribuidores deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Organizarse en empresas de servicios públicos domiciliarios de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Además deben estar debidamente registradas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y haber informado del inicio de sus actividades a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

2. Operar Plantas de Envasado a través de las cuales se surte a sí mismo de cilindros envasados para la Comercialización Minorista a usuario final, o surte a Comercializadores Minoristas con los cuales tiene un Contrato de suministro de GLP envasado en los términos del artículo 14 de esta resolución. También a través de estas plantas llena las cisternas con las cuales abastece Tanques Estacionarios ubicados en los domicilios de usuarios finales.

3. Contar con las Certificaciones de Conformidad exigidas en los Reglamentos Técnicos del Ministerio de Minas y Energía o las condiciones que allí se especifiquen mientras se obtienen las certificaciones correspondientes, para cada planta envasadora que opere y para cada uno de los procesos asociados.

4. Mantener pólizas de responsabilidad civil extracontractual, expedidas por compañías de seguros establecidas legalmente en el país, que cubran los daños a terceros en sus bienes y personas originados por sus actividades. Estas pólizas deberán mantenerse vigentes y cubrir cada planta envasadora que tenga el distribuidor como mínimo en un monto de 600 smlmv (salarios mínimos legales mensuales vigentes). En todo caso su cubrimiento real debe responder a la evaluación real del riesgo por parte de la empresa.

5. Mantener contratos escritos con los comercializadores mayoristas para adquirir de estos el producto a granel que requieran en los Términos establecidos en el Reglamento de Comercialización Mayorista que expida la CREG en resolución aparte y previendo en los mismos cláusulas de ajuste regulatorio

6. Contar con una flota de vehículos suficiente para atender su actividad como distribuidor, que cuente con los certificados de aprobación técnica del vehículo para transporte de GLP expedido por personal idóneo acreditado por la Superintendencia de Industria y

Comercio y cumpla con todos los requisitos exigidos en el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Transporte aplicable al transporte de Mercancías Peligrosas, incluyendo las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, que allí se especifican.

7. Ser propietario de los cilindros que envasa, los cuales deberán estar certificados y marcados de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de esta resolución. Durante el período de transición no podrá introducir cilindros universales nuevos al parque y deberá garantizar que aquellos que envasa se ajustan a las normas técnicas exigidas por el Ministerio de Minas y Energía.

8. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, en relación con la calidad y seguridad de los cilindros que haya envasado. Estas oficinas llevarán una relación detallada de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Cuando la actividad de Comercialización Minorista se haga de manera integrada con la actividad de Distribución, esta oficina podrá corresponder con la exigida a los Comercializadores Minoristas.

9. Tener una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, dotada de líneas telefónicas atendidas por personal calificado para instruir al usuario sobre las medidas que debe adoptar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar.

Artículo 5°. Requisitos para la operación de los comercializadores minoristas. Los requisitos para ser un Comercializador Minorista de GLP son los siguientes:

1. Organizarse en Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, estar debidamente registrados ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y haber informado del inicio de sus actividades a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

2. Contar con una flota de vehículos de transporte de cilindros suficiente para atender su mercado, que cuente con los certificados de aprobación técnica del vehículo para transporte de GLP expedido por personal idóneo acreditado por la Superintendencia de Industria y

Comercio y cumpla con todos los requisitos exigidos en el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Transporte aplicable al transporte de Mercancías Peligrosas, incluyendo las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, que allí se especifican.

3. Contar con las certificaciones de conformidad de cumplimiento del Reglamento Técnico establecido por el Ministerio de Minas y Energía para los Depósitos de Cilindros utilizados para realizar su actividad de Comercialización Minorista, así como para los Expendios y Puntos de Venta de cilindros al público.

4. Mantener pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual expedida por compañías de seguros establecidas legalmente en el país, que cubran los daños a terceros en sus bienes y personas originados por sus actividades. Estas pólizas deberán mantenerse vigentes y cubrir cada Depósito y Expendio que opere bajo su responsabilidad como mínimo en un monto expresado en 150 smlmv (salarios mínimos legales mensuales vigentes). En todo caso su cubrimiento real debe responder a la evaluación real del riesgo por parte de la empresa. Cuando se trate de Puntos de Venta, estos deben estar específicamente cubiertos por la Póliza de Responsabilidad Civil del establecimiento comercial en la cual está instalado.

5. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta dicha empresa. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

6. Tener una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, dotada de líneas telefónicas atendidas por personal calificado para instruir al usuario sobre las medidas que debe adoptar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar.

7. Establecer un Contrato de Suministro de GLP envasado con un único Distribuidor, en los términos establecidos en el artículo 14 de esta resolución, con el objeto de contar con el producto para comercializar a los usuarios finales.

8. Definir, como se establece en el Capítulo IV, artículo 19 de esta resolución, las condiciones uniformes del contrato bajo el cual está dispuesta a prestar el servicio público a los usuarios finales. Estas condiciones deben ser establecidas de acuerdo con lo dispuesto en la ley, la regulación y demás normas vigentes. Las condiciones uniformes deberán ser suficientemente divulgadas en el territorio donde presta sus servicios.

CAPITULO III

Distribución de GLP

Artículo 6°. *Obligaciones generales del distribuidor.* Las empresas que realicen la actividad de Distribución del Servicio Público Domiciliario de GLP están obligadas a:

1. Garantizar la seguridad de sus plantas de envasado, de la flota de camiones utilizadas para el flete del producto entre puntos de recibo del producto y sus plantas envasadoras, de las cisternas utilizadas para el abastecimiento de tanques estacionarios, de los tanques estacionarios y sus instalaciones internas que atiende y de todos los cilindros que lleven su marca, independientemente de quién los comercialice. Por lo tanto será civilmente responsable ante los usuarios y terceros afectados por los perjuicios que se ocasionen durante su operación.

2. Abastecer de manera confiable su mercado, por lo tanto debe ubicar las fuentes de suministro de producto y los medios adecuados para su transporte. En el evento en que el distribuidor suspenda o restrinja el suministro del servicio, tanto el usuario como el comercializador minorista podrán dar por resuelto el contrato de prestación del servicio o el contrato de suministro de GLP envasado, según sea el caso, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en los mismos y de las sanciones que le imponga la autoridad de control y vigilancia, si a ello hubiere lugar.

3. Entregar, tanto en cilindros como en tanques estacionarios, un producto correctamente medido y que cumpla con la calidad exigida en la regulación, para lo cual debe garantizar que la calidad del producto recibido de los comercializadores mayoristas no sufra alteración.

4. Garantizar para sí mismo el uso exclusivo de los cilindros de su propiedad y su trazabilidad, para lo cual, entre otras cosas, establecerá los mecanismos de seguimiento y control que sean necesarios con el fin de conocer en todo momento la localización del parque de su propiedad.

5. No recibir o tener cilindros de propiedad de otra empresa bajo ninguna circunstancia.

6. Realizar la venta del GLP a granel para usuarios con tanques estacionarios y del GLP en cilindros a través de Puntos de Venta.

[Ver art. 3, Resolución de la CREG 177 de 2011](#)

Artículo 7°. *Obligaciones del distribuidor en la compra del producto a los comercializadores mayoristas.* Para la compra del producto, el distribuidor debe:

1. Comprar el GLP, a granel y al por mayor, únicamente a comercializadores mayoristas legalmente establecidos, a través de contratos de suministro con estos, con sujeción al Reglamento de Comercialización Mayorista que establezca la CREG.

2. Contratar con el Transportador el servicio de transporte del producto adquirido y entregado en el punto de entrada del sistema de transporte. El distribuidor y el comercializador mayorista pueden acordar que el segundo se encargue de la actividad de transporte y por lo tanto le entregue el producto en punto de salida del sistema de transporte en las mismas condiciones de firmeza establecidas por la regulación.

3. Tomar las medidas necesarias para comprar el producto de manera que le permita garantizar la prestación del servicio de distribución en una forma regular y continua.

4. Dar cumplimiento a la regulación vigente en materia de calidad del producto y verificar la calidad del producto adquirido a partir de los reportes de calidad entregados por el transportador y/o el comercializador mayorista según sea el caso. El producto que no se ajuste al estándar de calidad establecido en la regulación no podrá ser recibido para efectos de su comercialización a usuario final.

5. Reportar en el SUI la información relacionada con la adquisición del producto en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas de la CREG y la SSPD.

Artículo 8°. *Obligaciones del distribuidor en el flete del producto.* Para efectuar la actividad de flete de producto a granel, entre los terminales de abasto y las plantas envasadoras o entre estas y el domicilio de los usuarios de tanques estacionarios, el distribuidor debe:

1. Utilizar vehículos que cuenten con los dispositivos necesarios para efectuar la medición del producto entregado, en los términos definidos en esta regulación, cuando se trate de camiones cisterna para el llenado de tanques estacionarios.

2. Identificar plenamente la flota de vehículos y el personal encargado de su operación con el nombre de la empresa distribuidora, el número de teléfono de la oficina de PQR y el número de teléfono de atención de emergencias. Los camiones cisterna para el llenado de tanques estacionarios deberán además llevar visibles los precios de suministro del producto a granel al usuario final.

3. Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado. Este personal será el encargado del trasiego del producto a los tanques estacionarios y para esto deberá contar con las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de la operación y la integridad del tanque estacionario.

4. Garantizar que, excepto en situaciones de emergencia técnicamente probadas, no se trasvase o transfiera GLP entre cilindros, entre cisternas y entre cisternas y cilindros por fuera de las plantas envasadoras. En el caso de cisternas, en las situaciones de emergencia en que haya necesidad de realizar trasvases por condiciones de seguridad, este se hará con el equipo adecuado y de acuerdo con el procedimiento establecido por las normas y reglamentos de la empresa distribuidora.

5. Reportar en el SUI la información relacionada con sus activos de transporte, y demás reportes exigidos, en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas de la CREG y la SSPD.

Artículo 9°. *Obligaciones del distribuidor en el envasado de cilindros.*

1. Envasar únicamente cilindros de su propiedad, por lo tanto le es prohibido recibir, tener o transportar, cilindros de propiedad de otra empresa. Durante el período de transición podrá envasar cilindros universales sobre los cuales tendrá todas las obligaciones que se indican en este artículo.

2. Marcar los cilindros de su propiedad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de esta resolución.

3. Antes de proceder a llenar los cilindros, deberá realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento al Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía en cuanto a la revisión y clasificación de los cilindros.

4. Como resultado del proceso de clasificación de los cilindros, el distribuidor deberá retirar inmediatamente del mercado los cilindros que han sido clasificados para reposición, o enviar a mantenimiento inmediato los cilindros que así lo requieran, de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente. El distribuidor podrá proceder al envasado de los cilindros que se han clasificado aptos.

5. Realizar el procedimiento de envasado de cilindros y llenado de camiones cisterna, cumpliendo con el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía, estableciendo de manera individual los procedimientos aplicables para llevar a cabo las actividades de drenaje de cilindros, así como de los tanques estacionarios servidos, y de manejo y disposición final de los residuos líquidos recuperados. Mantener las certificaciones de procesos indicadas en el mencionado Reglamento Técnico.

6. Instalar dispositivos de seguridad apropiados en la válvula de todos los cilindros que envase, de manera que eviten derrames del producto y a su vez eviten la alteración del contenido de GLP envasado.

7. Llevar un registro consecutivo de todos los cilindros que envasa que permita la trazabilidad de los mismos y para tal fin debe dotarlos de un mecanismo apropiado. En ambos casos deberá ajustarse a las exigencias técnicas que para el efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía.

8. Fijar sobre el cuello de los cilindros que envase una etiqueta durable con información básica de seguridad en el uso del GLP, instrucciones

para el manejo seguro del cilindro y sobre procedimientos iniciales de seguridad en caso de detectarse anomalías.

9. Colocar en el cuerpo de los cilindros que ha envasado una marca deletable, pero durable y visible, con el nombre de la empresa Distribuidora, el número de teléfono de atención al cliente y el número de teléfono de atención de emergencias y demás información que considere adecuada.

10. Reportar en el SUI la información relacionada con sus activos de envasado en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas de la CREG y la SSPD.

Artículo 10. *Obligaciones del distribuidor en la marcación de los cilindros de su propiedad.* Los Distribuidores deben marcar los cilindros de su propiedad, nuevos o universales adecuados, de acuerdo con las siguientes condiciones, y en concordancia con lo que para el efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía en su Reglamento Técnico de cilindros y tanques estacionarios:

1. Cilindros Nuevos: En el lugar que determine el reglamento técnico, se debe estampar la marca del distribuidor y el símbolo identificador, que, en forma conjunta, determinan que el distribuidor es propietario del cilindro. Esta información debe ser legible una vez terminado y pintado el Cilindro.

2. Cilindros universales adecuados: Estos cilindros deberán ser marcados, a través de una placa de identificación con las siguientes características:

a) Las características técnicas de la placa y el sitio donde debe ser colocada serán establecidas por el Ministerio de Minas y Energía;

b) La placa llevará estampado a lo largo de la misma la marca del distribuidor, y el símbolo identificador, que, en forma conjunta, determinan que el distribuidor ha adquirido la propiedad del cilindro;

c) Durante el proceso de fijación de la placa debe realizarse obligatoriamente al menos un mantenimiento tipo A al cilindro, sin perjuicio de la responsabilidad que le asiste a la fábrica o taller que realice la adecuación de realizar el mantenimiento que requiera el

cilindro de manera que pueda certificar que el mismo es apto para volver al servicio;

d) Dado que esta placa contiene la identificación de la propiedad del Cilindro, no deberá ser removida ni cambiada por ningún motivo.

Artículo 11. *Obligaciones del distribuidor en el reporte y uso de la marca que identifica los cilindros de su propiedad.* La marca con la cual los Distribuidores van a identificar los cilindros de su propiedad debe ser reportada por estos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios al menos un mes antes de empezar a marcar los cilindros que utilizará en la prestación del servicio. La Superintendencia informará a través del SUI sobre las solicitudes de marca recibidas y en el mismo sistema permanecerán publicadas las marcas que se están utilizando junto con la identificación plena de su propietario.

El uso de la marca está sujeto a las siguientes reglas:

1. Un distribuidor podrá tener varias marcas, cumpliendo en cada caso con el reporte ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Un distribuidor podrá transferir su marca reportada a otro distribuidor. Este hecho deberá ser informado a la SSPD por ambas empresas a efectos de que al segundo le sea asignada la responsabilidad de dicha marca y por tanto la de todos los cilindros que la lleven.
3. Nunca se podrá transferir la marca a más de un distribuidor.
4. Una marca no puede ser reportada por más de un distribuidor.

Artículo 12. *Obligaciones del distribuidor en la tercerización del servicio de comercialización minorista.* Cuando la Comercialización Minorista de los cilindros se haga total o parcialmente a través de un tercero, el Distribuidor, además de mantener la responsabilidad íntegra sobre la calidad y seguridad del cilindro y del producto envasado ante el usuario final, tiene las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de comercializar a través de comercializadores minoristas que no estén legalmente establecidos.
2. Verificar permanentemente que el Comercializador Minorista con el cual contrata cumple los requisitos exigidos en esta resolución para el ejercicio de la actividad de Comercialización Minorista.
3. Celebrar un contrato con el comercializador minorista, en los términos establecidos en el artículo 14 de esta resolución.
4. Evitar en todos sus actos y contratos, privilegios y discriminaciones injustificados y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.
5. Tomar las medidas necesarias para garantizar el uso exclusivo de los cilindros de su propiedad, y como mínimo las indicadas en el Capítulo IV artículo 19 de esta resolución.
6. Reportar en el SUI la información relacionada con los contratos de suministro de producto envasado a los comercializadores minoristas en los términos y condiciones establecidos en cualquier tiempo por las circulares conjuntas del la CREG y la SSPD.

Artículo 13. Obligaciones del distribuidor en relación con la atención de los puntos de venta y de los usuarios del servicios de GLP por tanque estacionario. Para el suministro del GLP en cilindros a través de Puntos de Venta a usuarios finales y el suministro de GLP a granel a usuarios finales de Tanques Estacionarios, el Distribuidor debe:

1. Trasladar el GLP en cilindros desde la planta de envasado que opera hasta el Punto de Venta y el GLP a granel desde la planta de envasado hasta el domicilio de los usuarios.
2. Identificar con su marca sus cilindros, sus vehículos, su personal, sus Puntos de Venta y las facturas entregadas, en los términos establecidos en esta resolución.
3. Publicar los precios de venta del GLP a granel o de los cilindros, según sea el caso, en los vehículos y en los Puntos de Venta.

4. Tener un Contrato de Condiciones Uniformes en los términos establecidos en el Capítulo V artículo 20 (a) y en el Capítulo V artículo 20 (b) de esta resolución, el cual debe adjuntarse a las facturas entregadas.

5. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta dicha empresa. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

6. Contar con una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, dotada de líneas telefónicas atendidas por personal calificado para instruir al usuario sobre las medidas que debe adoptar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar. El Servicio de Atención de Emergencias deberá estar organizado, de manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma sea lo más breve posible y cumpla con los requisitos que establezcan las autoridades competentes. Este servicio deberá ser informado a través de las facturas y otros medios de amplia divulgación.

7. Contar con un Servicio de Atención de Emergencias, el cual deberá mantener contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP. Por lo menos una vez al año se deberá realizar en cada municipio un simulacro conjunto de atención de emergencias con las mencionadas autoridades y reportarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

8. Contar con un manual de procedimientos para el Servicio de Atención de Emergencias y llevar un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.

9. Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en los tiempos establecidos por el

Contrato de Prestación de Servicios, en el caso de los usuarios con tanques estacionarios, y por el contrato de suministro con el Punto de Venta, en el caso de la venta de cilindros a través de los Puntos de Venta.

10. Medir y liquidar el servicio público de GLP en Tanques Estacionarios de acuerdo con las condiciones establecidas en la regulación vigente.

11. Realizar la facturación y el recaudo de acuerdo con lo dispuesto en la ley y la regulación.

12. Atender las quejas, peticiones y recursos presentados por los usuarios de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

13. Instruir a los usuarios en los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados.

14. Informar al usuario del servicio de revisión de instalaciones, acometidas, tanques estacionarios y redes internas que la empresa debe ofrecer al usuario, en caso de necesidad y los costos asociados.

15. Verificar, cada vez que suministre producto al usuario de tanques estacionarios, que las acometidas, los tanques y las redes internas de los usuarios, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos, garantizando de esta manera la seguridad en la prestación del servicio. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio.

16. Instruir a los usuarios sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de una emergencia. La instrucción a usuarios debe comprender como mínimo la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan, todo ello sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto, expidan las autoridades competentes.

17. En el caso de la venta de cilindros a través de Puntos de Venta, adjuntar adicionalmente a cada factura que se entregue al usuario, la siguiente información:

i) Normas de seguridad y precauciones que debe observar el usuario para efectuar el traslado del cilindro desde el Punto de Venta hasta su domicilio;

ii) Normas de seguridad y precauciones que debe observar el usuario para conectar el cilindro; y

iii) Instrucciones al usuario en la devolución adecuada del cilindro, indicándole claramente que sólo podrá devolver el cilindro al Distribuidor con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del Distribuidor a recoger el cilindro o el usuario lo lleve al mismo Punto de Venta donde lo adquirió.

18. Establecer los mecanismos necesarios para que el establecimiento comercial donde está ubicado el Punto de Venta realice la devolución del monto del Depósito de Garantía de uso y envasado exclusivo del cilindro al usuario, en el mismo momento en que el usuario devuelva el cilindro en este establecimiento o al Distribuidor.

19. En el caso de venta de cilindros a través de Puntos de Venta, firmar un contrato con el propietario del establecimiento comercial donde funcione el Punto de Venta, en el que se especifique al menos:

a) Obligación de capacitar a los dependientes del establecimiento comercial que van a estar encargados de atender a los usuarios de GLP;

b) Responsabilidad del Distribuidor por la seguridad del cilindro y la calidad del producto que entrega;

c) Responsabilidad del Establecimiento Comercial por mantener las condiciones técnicas y de seguridad establecidas en los reglamentos técnicos, en el entorno del Punto de Venta del Distribuidor;

d) Mecanismos de pedido e intercambio de cilindros.

Artículo 14. Contratos de suministro de GLP envasado entre los distribuidores y los comercializadores minoristas. La relación Distribuidor/Comercializador Minorista se establecerá bajo un contrato que tendrá el carácter de exclusividad del Comercializador Minorista hacia el Distribuidor. En estos contratos debe quedar establecida la

responsabilidad del distribuidor tanto por la calidad del GLP como por la seguridad del cilindro que entrega al comercializador minorista. Por otro lado debe quedar establecida la obligación del comercializador minorista de garantizarle al distribuidor el uso exclusivo de los cilindros marcados que recibe, aplicando, entre otros, los mecanismos que disponga la regulación para el efecto, así como su responsabilidad por la calidad comercial del servicio al usuario final.

El Contrato deberá especificar como mínimo, lo siguiente:

1. Fecha del Contrato.
 2. Nombres de las partes.
 3. Término de duración del Contrato.
 4. Condiciones técnicas del producto a ser entregado: Especificaciones del gas a ser comercializado y de los cilindros, válvulas y sellos de propiedad del distribuidor.
 5. Identificación de los vehículos que utilizará el Comercializador para el transporte de los cilindros, de los depósitos y expendios.
 6. Condiciones comerciales del suministro: Cantidad de cilindros a entregar por períodos de tiempo, tarifas según resoluciones aprobadas por CREG, forma y garantías de pago.
 7. Condiciones administrativas: Aplicación del mecanismo de uso y envasado exclusivo de los cilindros tal como se especifica en el artículo 19 de esta resolución, cláusulas de responsabilidad por pérdida o deterioro de los cilindros.
 8. Obligaciones y responsabilidades de las partes.
 9. Fecha de iniciación del servicio.
- Condiciones de modificación del contrato.
 - Condiciones para la cesión del contrato.
 - Cláusula de ajuste por cambios regulatorios.

Parágrafo 1°. Los Distribuidores deberán pactar Contratos de Suministro de GLP envasado únicamente con Comercializadores Minoristas constituidos en empresas de servicios públicos que cumplan con todos los requisitos dispuestos en esta resolución.

CAPITULO IV

Comercialización minorista de GLP

Artículo 15. Obligaciones generales del comercializador minorista. Las empresas que realicen la actividad de Comercialización Minorista del Servicio Público Domiciliario de GLP están obligadas a:

1. Abastecer el mercado a través del suministro continuo del producto que demandan sus usuarios en los domicilios y expendios.
2. Garantizar, mediante todos los mecanismos a su alcance, incluyendo los establecidos en esta resolución, el control y seguimiento de los cilindros de los Distribuidores. Los Comercializadores Minoristas deben velar porque los cilindros bajo su responsabilidad sean devueltos, una vez estén desocupados, a la empresa Distribuidora propietaria de los mismos.
3. Garantizar la seguridad en el traslado de los cilindros, asumiendo la responsabilidad por los perjuicios que se llegasen a causar a terceros en razón del ejercicio de esta actividad. Aplicar en la prestación del servicio procedimientos de manejo de cilindros que garanticen la integridad del mismo.
4. Asegurar que el usuario reciba la información suficiente, tanto en aspectos técnicos como comerciales, para la adecuada prestación del servicio público.
5. Suministrar el servicio únicamente cuando las instalaciones de los usuarios cumplan con los requisitos técnicos exigidos que garanticen la seguridad en el uso del combustible, excepto en el caso de la venta de cilindros a través de expendios.
6. Atender al usuario en todos los aspectos comerciales relacionados con el suministro del servicio público.

Artículo 16. *Obligaciones del comercializador minorista en la compra del producto a los distribuidores y el flete del producto en cilindros.* [Modificado por el art. 4, Resolución de la CREG 177 de 2011.](#) Para la compra y flete del producto el Comercializador Minorista deberá:

1. Tener, en el caso en que sea Comercializador Minorista independiente, un Contrato de Suministro de GLP envasado con un único Distribuidor, que le permita la adecuada atención a sus usuarios.
2. Verificar la adecuada condición de los cilindros que recibe del Distribuidor y mantenerla hasta su devolución al mismo Distribuidor. El Comercializador Minorista no podrá intervenir el cilindro en ningún aspecto.
3. Transportar los cilindros, desde el punto de entrega acordado con el Distribuidor hasta el domicilio del usuario final o hasta el Expendio.
4. Desarrollar la actividad de flete con sujeción al Reglamento Técnico del Ministerio de Transporte vigente para el transporte de mercancías peligrosas, y demás normas aplicables vigentes.
5. Identificar claramente la flota de vehículos, el personal encargado de su operación y la papelería, con el nombre de la empresa Comercializadora Minorista, el número de teléfono de atención al cliente, el número de teléfono de atención de emergencias y la marca del Distribuidor para quien comercializa de manera exclusiva.
6. Identificar las oficinas de atención al cliente y los Expendios con el nombre del Comercializador Minorista y con la marca del Distribuidor para quien comercializa de manera exclusiva.
7. No comercializar, recibir ni tener bajo ninguna circunstancia, cilindros de propiedad de Distribuidores diferentes a aquel con el cual tiene el Contrato de Suministro de GLP envasado.

Artículo 17. *Obligaciones del comercializador minorista en la entrega del producto al usuario final.* El Comercializador Minorista podrá realizar la entrega de GLP a usuario final, a través de los siguientes esquemas:

- Entrega del cilindro en el domicilio del usuario final: En este esquema la empresa Comercializadora Minorista deberá contar con los mecanismos que permitan la entrega del cilindro en el domicilio del usuario. Esta entrega deberá realizarse en los términos establecidos en el Contrato de Servicios Públicos definido por la empresa, es decir, bien sea por solicitud del usuario o a través de acuerdos de entrega periódicos o avisos de rutas a los usuarios, o de otros mecanismos.
- Entrega del cilindro en Expendios: En este esquema la empresa Comercializadora Minorista deberá tener Expendios, donde el usuario pueda adquirir su cilindro y realizar él mismo el traslado y la conexión de este. En el Contrato de Prestación de Servicios se especificará el horario de atención de estos Expendios.

Artículo 18. *Obligaciones del comercializador minorista en la atención al cliente.* El Comercializador Minorista deberá atender a los usuarios finales, en los siguientes términos:

1. Identificar con su nombre sus vehículos, su personal, los Expendios y las facturas entregadas, en los términos establecidos en esta resolución. Los cilindros deben estar identificados únicamente con la marca del Distribuidor, para quien comercializa de manera exclusiva, como se indicó en el Capítulo III artículo 10 de esta resolución. De esta manera el usuario final debe poder identificar claramente su Comercializador Minorista y su Distribuidor.
2. Publicar los precios de venta de los cilindros en los vehículos y en los Expendios.
3. Tener un Contrato de Condiciones Uniformes en los términos establecidos en Capítulo V artículo 20 (a) de esta resolución, el cual debe adjuntarse a las facturas entregadas.
4. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta dicha empresa. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

5. Contar con una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, dotada de líneas telefónicas atendidas por personal calificado para instruir al usuario sobre las medidas que debe adoptar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar. El Servicio de Atención de Emergencias deberá estar organizado, de manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma sea lo más breve posible y cumpla con los requisitos que establezcan las autoridades competentes. Este servicio deberá ser informado a través de las facturas y otros medios de amplia divulgación.

6. Contar con un Servicio de Atención de Emergencias, el cual deberá mantener contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP. Por lo menos una vez al año se deberá realizar en cada municipio un simulacro conjunto de atención de emergencias entre los comercializadores que lo atienden y las mencionadas autoridades y reportarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

7. Contar con un manual de procedimientos para el Servicio de Atención de Emergencias y llevar un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.

8. Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en los tiempos establecidos por el Contrato de Prestación de Servicios y de manera satisfactoria para el usuario.

9. Realizar la facturación y el recaudo de acuerdo con lo dispuesto en la ley y la regulación.

10. Atender las quejas, peticiones y recursos presentados por los usuarios de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

11. Instruir a los usuarios en los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados.

12. Informar al usuario del servicio de revisión de instalaciones y redes internas que la empresa debe ofrecer al usuario, en caso de necesidad y los costos asociados.

13. Verificar, excepto en el caso de venta a través de Expendios, cada vez que suministre producto al usuario, que las instalaciones y las redes internas de los usuarios, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos, garantizando de esta manera la seguridad en la prestación del servicio. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio.

14. Instruir a los usuarios sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de una emergencia. La instrucción a usuarios debe comprender como mínimo la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan, todo ello sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto, expidan las autoridades competentes.

15. En el caso de la venta de cilindros a través de Expendios, adjuntar adicionalmente a cada factura que se entregue al usuario, la siguiente información:

i) Normas de seguridad y precauciones que debe observar el usuario para efectuar el traslado del cilindro desde el Expendio hasta su domicilio;

ii) Normas de seguridad y precauciones que debe observar el usuario para conectar el cilindro; y

iii) Instrucciones al usuario en la devolución adecuada del cilindro, indicándole claramente que sólo podrá devolver el cilindro al Comercializador Minorista con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del Comercializador Minorista a recoger el cilindro o el usuario lo lleve al mismo Expendio donde lo adquirió.

16. Instruir al usuario en la operación del mecanismo de uso y envasado exclusivo de los cilindros de propiedad del distribuidor, sus derechos y obligaciones. Los cilindros con el símbolo identificador establecido por la CREG serán únicamente de propiedad de las empresas Distribuidoras, y por lo tanto ni los Comercializadores Minoristas ni los usuarios podrán ser propietarios de estos cilindros.

17. Realizar la devolución del monto del Depósito de Garantía de uso y envasado exclusivo del cilindro al usuario, en el mismo momento en que el usuario devuelva el cilindro a la empresa Comercializadora Minorista.

18. Orientar al usuario en la devolución adecuada del cilindro, indicándole claramente que sólo podrá devolver el cilindro al Comercializador Minorista con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del Comercializador Minorista a recoger el cilindro o el usuario lo lleve a un Expendio del mismo Comercializador Minorista.

Artículo 19. *Obligaciones del comercializador minorista y de los usuarios en el mecanismo de uso y envasado exclusivo de los cilindros comercializados.* Para garantizar el envasado y uso exclusivo de los cilindros de propiedad de la empresa Distribuidora, el Comercializador Minorista contará con mecanismos comerciales que incentiven el cuidado y conservación de los cilindros por parte de los usuarios, entre los cuales se encuentran:

1. El usuario que recibe un cilindro con el símbolo identificador establecido por la CREG y con la marca de la empresa Distribuidora propietaria del cilindro, debe entregar al Comercializador Minorista un Depósito de Garantía, cuyo monto será establecido por la empresa en cumplimiento de la regulación, pero que bajo ninguna circunstancia podrá ser superior al costo del cilindro. El propósito de este Depósito es incentivar al usuario a cuidar y mantener el cilindro en las condiciones en las cuales lo recibió del Comercializador Minorista.

2. El Comercializador Minorista debe devolver al usuario el valor del Depósito de Garantía, en los términos establecidos en la regulación, cuando el usuario devuelve el cilindro definitivamente, es decir, sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del Contrato de Servicios Públicos. El cilindro debe estar en las

condiciones en las cuales lo recibió el usuario, salvo el deterioro normal por su uso adecuado.

3. Los usuarios no podrán disponer de los cilindros de propiedad de las empresas Distribuidoras a ningún título.

4. El Comercializador Minorista no podrá recibir cilindros de marca diferente a la que él está autorizado para comercializar en forma exclusiva, bajo ninguna condición.

5. Los usuarios no podrán entregar el cilindro a una persona distinta del Comercializador Minorista que represente al Distribuidor propietario del cilindro.

6. Este esquema se debe implementar para todos los contratos descritos en este documento para la Comercialización Minorista de GLP en cilindros.

7. Cuando exista un Contrato de Servicios Públicos con cláusulas especiales, en las cuales se encuentra un término de permanencia definido, la empresa podrá ofrecer financiación para el valor del Depósito de Garantía, con unas condiciones mínimas fijadas en el mismo contrato.

8. Las empresas Comercializadoras Minoristas tendrán cilindros exclusivamente de una sola empresa Distribuidora, con la cual medie un Contrato de Suministro de GLP envasado en cilindros. Las empresas Comercializadoras Minoristas no tendrán cilindros bajo ningún otro título que no sea el de Comercializador Minorista autorizado por un Distribuidor.

Parágrafo. Con el objeto de que la empresa recupere de manera adecuada la inversión en sus cilindros, la CREG en regulación aparte determinará la metodología para establecer el valor del Depósito de Garantía y el cargo a través del cual se remunerará la inversión de la empresa en cilindros.

CAPITULO V

De los contratos de servicios públicos

Artículo 20. Contratos de servicios publicos que se deben ofrecer a los usuarios. Es requisito indispensable para la prestación del servicio público de GLP, la existencia de un Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes, definido y publicado por la empresa, en los términos establecidos en la Ley y la regulación.

La empresa debe ofrecer a los usuarios los siguientes contratos, de acuerdo con el tipo de servicio:

a) CONTRATOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN CILINDRO. La empresa ofrecerá al usuario, dos tipos de contrato de servicios públicos, así:

i) Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes. Como primera opción de prestación del servicio, la empresa ofrecerá un Contrato de Servicios Públicos, en el cual el usuario compra y la empresa vende GLP envasado. Además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, el contrato deberá establecer, como mínimo, lo siguiente:

1. El precio del servicio y las condiciones de pago.
2. Los requisitos técnicos requeridos en la instalación del cilindro, en el lugar de instalación del cilindro y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente.
3. El costo de alquiler y/o de tenencia de otros equipos, en caso que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.
4. El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la instalación interna, entre otros.
5. El área de operación de la empresa.

6. Los mecanismos de atención de emergencias.
 7. Los mecanismos de atención al usuario.
 8. Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes.
 9. Para la entrega a domicilio del cilindro, el Contrato debe establecer:
 - a) Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras;
 - b) El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en cilindro en el domicilio del usuario.
- ii) Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes y cláusulas especiales. La empresa puede ofrecer al usuario, como una opción, un Contrato de Servicios Públicos con cláusulas especiales, respecto de las cuales debe existir constancia escrita de la aceptación del usuario.

A través de este contrato, el usuario se compromete a la compra y la empresa al suministro de GLP a través de cilindros por un término definido de tiempo. Las condiciones especiales del contrato, las cuales serán adicionales a las establecidas para el Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes, serán:

1. La duración del contrato y los términos de prórroga, la cual será establecida de común acuerdo entre las partes.
2. Las diferentes opciones de pago que la empresa está dispuesta a ofrecer, tales como contra entrega, prepago o pospago, a través de bancos u otras entidades de recaudo.
3. Los mecanismos de entrega y solicitud del servicio adicionales a las establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes, por tener el contrato un término definido.

4. Las condiciones de financiamiento de los costos de prestación del servicio, en caso de ofrecerlos.

a) CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN TANQUES ESTACIONARIOS. Para prestar el servicio de GLP por Tanque Estacionario, la empresa deberá contar con un Contrato de Servicios Públicos, para dos tipos de usuarios.

- Usuarios individuales que se sirven de un único Tanque Estacionario.
- Usuarios múltiples que se sirven de un mismo Tanque Estacionario.

Considerando lo anterior, los tipos de Contratos de Servicios Públicos para la prestación del servicio de GLP por tanque estacionario son los siguientes:

i) Contrato de Servicios Públicos para usuarios individuales. Las empresas deberán ofrecer a los usuarios individuales un Contrato de Servicios Públicos, en el cual además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, se deberá establecer, como mínimo, lo siguiente:

1. El precio del servicio y las condiciones de pago.
2. Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.
3. El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario.
4. Los requisitos técnicos requeridos en la acometida, en el tanque y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente
5. El costo de alquiler y/o de tenencia del tanque u otros equipos, en caso de que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.

6. El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida, del tanque o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la red interna, entre otros.

7. Los mecanismos de medición y facturación del combustible, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VII de esta resolución.

8. El área de operación del Distribuidor.

9. Los mecanismos de atención de emergencias.

10. Los mecanismos de atención al usuario.

11. Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes.

Sin perjuicio de la obligación del Distribuidor de ofrecer al usuario como primera opción de suministro del servicio, el Contrato de Servicios Públicos, si el usuario y el Distribuidor así lo acuerdan, podrán establecer condiciones especiales de prestación del servicio, en cuanto a tener un contrato a término definido.

ii) Contrato de Servicios Públicos para usuarios múltiples. Cuando el Tanque Estacionario sirva a más de un usuario, las empresas deberán ofrecer a los usuarios un Contrato de Servicios Públicos con un período de permanencia mínima de un año.

Este Contrato deberá ser plenamente conocido por los usuarios y deberá existir constancia escrita de su aceptación. Las condiciones que deben ser determinadas en el contrato son, como mínimo, las siguientes:

1. El contrato se realizará entre la empresa Distribuidora, la cual será escogida por la copropiedad, y el representante de los usuarios que se sirven del Tanque Estacionario. Por lo tanto los términos del Contrato serán los mismos para todos los usuarios de la copropiedad.

2. Previo al llenado del Tanque por primera vez, y de común acuerdo con los usuarios del mismo, la empresa Distribuidora podrá requerir un depósito en dinero que se constituya en una garantía del producto dejado en el Tanque antes de la facturación y recaudo individual de

cada uno de los usuarios. Este monto debe ser equivalente a un porcentaje del valor del producto depositado en el Tanque Estacionario, pero no puede representar más del 100% del costo del mismo. Al término del Contrato, la empresa deberá devolver este depósito a los usuarios, descontando el valor del producto remanente en el Tanque al momento de la terminación del Contrato, a los precios vigentes.

3. El precio del servicio y las condiciones de pago.

4. La duración del contrato y los términos de prórroga, la cual será establecida de común acuerdo entre las partes.

5. Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.

6. El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario

7. Los requisitos técnicos requeridos en la acometida, en el tanque y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente.

8. El costo de alquiler y/o de tenencia del tanque u otros equipos, en caso de que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.

9. El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida, del tanque o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la red interna, entre otros.

10. Las diferentes opciones de pago que la empresa está dispuesta a ofrecer, tales como contra entrega, prepago o pospago, a través de bancos u otras entidades de recaudo.

11. Las condiciones de financiamiento de los costos de prestación del servicio, en caso de ofrecerlos.
12. Los mecanismos de medición y facturación del combustible, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VII de esta resolución.
13. El área de operación del Distribuidor.
14. Los mecanismos de atención de emergencias.
15. Los mecanismos de atención al usuario.
16. Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes.

CAPITULO VI

Infraestructura necesaria para la prestación del servicio

Artículo 21. Propiedad de la instalación para los cilindros. La Instalación para los Cilindros es de propiedad del usuario y tanto su adquisición como su instalación y revisión está a cargo del mismo. El usuario es responsable de que los bienes que conforman la Instalación estén certificados, cuando aplique, así como que cumpla con los requerimientos técnicos dispuestos en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía número 80505 de 1997, o aquella que la modifique o sustituya.

La empresa Comercializadora Minorista deberá realizar una inspección de la Instalación en el momento de la entrega del cilindro, cuyo costo hará parte de la tarifa de comercialización minorista. El personal de la empresa es responsable de conectar el cilindro en el domicilio de los usuarios, garantizando la seguridad del suministro.

En el caso del suministro de cilindros en Expendios o Puntos de Venta, la empresa prestadora del servicio deberá entregar al usuario manuales de conexión y seguridad de la Instalación, y en caso de que el usuario lo solicite, ir al domicilio para realizar la revisión de la Instalación. Esta revisión podrá ser cobrada por la empresa de acuerdo con lo dispuesto en la regulación.

Artículo 22. *Propiedad del cilindro.* La propiedad del cilindro siempre será de la empresa Distribuidora, quien deberá colocar su marca en las condiciones establecidas en el Capítulo III artículo 10 de esta resolución, así como los demás dispositivos para su seguridad y seguimiento previstos en los reglamentos técnicos y en la regulación vigentes.

Artículo 23. *Revisión, mantenimiento y/o reposición del cilindro.* Es responsabilidad de la empresa Distribuidora y deberá realizarse en los términos y con los costos establecidos en la regulación correspondiente.

Artículo 24. *Propiedad de la acometida de los tanques estacionarios.* La acometida de los Tanques Estacionarios es de propiedad de los usuarios y tanto su adquisición como su instalación y revisión está a cargo de los mismos. Los usuarios son responsables de que la acometida sea realizada por personal idóneo y cuente con un certificado de inspección técnica de los requerimientos dispuestos en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía número 80505 de 1997, o aquella que la modifique o sustituya.

La empresa Distribuidora deberá realizar la revisión de la Acometida y expedir el certificado de inspección técnica, antes de efectuar el primer suministro de combustible al Tanque conectado con la Acometida. El costo de la revisión y certificación de la Acometida se establecerá de acuerdo con lo dispuesto en la regulación correspondiente.

Las empresas Distribuidoras deben verificar la existencia de este certificado antes de prestar el servicio y el usuario debe requerir la revisión y nueva certificación de la Acometida, cuando este pierda su vigencia.

Artículo 25. *Propiedad de la red interna.* La Red Interna es de propiedad del usuario y tanto su adquisición como su instalación, revisión y mantenimiento está a cargo del mismo. El usuario será responsable de que los bienes que conforman la red interna estén certificados, que esta se realice por personal calificado, así como que cumpla con los requerimientos técnicos dispuestos en la Resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio número 14471 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

Artículo 26. *Revisión y mantenimiento de la red interna.* La Red Interna debe ser revisada antes de prestar el servicio por primera vez y periódicamente con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman.

Esta revisión se realizará bajo el siguiente esquema:

- La empresa Comercializadora Minorista o la empresa Distribuidora, según corresponda, deberá realizar una verificación de la red interna en los términos dispuestos en la Resolución SIC 14471 de 2002 o aquella que la modifique o sustituya y expedir el certificado de conformidad correspondiente. El usuario está en la obligación de permitir a la empresa la revisión de la Red Interna. Los costos de esta verificación se establecerán acorde con lo dispuesto en la regulación.
- El certificado de conformidad de la Red Interna tendrá una vigencia de cinco (5) años o el término que dispongan los reglamentos vigentes.

Artículo 27. *Propiedad de los tanques estacionarios.* El Tanque será de propiedad de los usuarios o de la empresa, según quien lo haya adquirido. En cualquier caso, el Tanque debe contar con un Certificado de Conformidad expedido por un Organismo Acreditado o reconocido a través de acuerdos de reconocimiento mutuo por la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a lo establecido por el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, cuando aplique.

Artículo 28. *Revisión, mantenimiento y/o reposición del tanque estacionario, el medidor y el regulador.* Los Tanques Estacionarios utilizados en la prestación de servicio público domiciliario de GLP deben someterse a revisión parcial y a revisión total de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico, Resolución Ministerio de Minas y Energía número 180196 de 2006 y aquellas que la modifiquen o complementen.

Las actividades de revisión parcial y revisión total de Tanques Estacionarios deben ser realizadas por personal calificado y avalado por una entidad acreditada para certificación de competencias laborales. En caso de que no existan entidades acreditadas, quien suministra el GLP deberá contar con un procedimiento interno para

calificar a este personal de acuerdo con lo que se indica en el Reglamento Técnico.

El costo de la revisión, el mantenimiento y/o la reposición del tanque estacionario se remunerará de acuerdo con la regulación vigente.

CAPITULO VII

Medición para la prestación del servicio por tanques estacionarios

Artículo 29. *Medición y facturación del volumen entregado al tanque estacionario.* La empresa prestadora del servicio por Tanques Estacionarios deberá realizar la medición del producto entregado antes del llenado del Tanque. Para realizar esto, la empresa deberá instalar un dispositivo de medición en el carro cisterna que permita determinar el peso del combustible entregado.

La empresa tiene la obligación de medir el combustible entregado en el Tanque Estacionario y suministrar al usuario o a quien represente a los usuarios cuando existe más de uno, un registro de esta medición, cada vez que realice el trasiego al tanque.

Para los Tanques Estacionarios que sirvan a un único usuario, el peso entregado de combustible será el elemento principal de la factura del usuario.

Para los Tanques Estacionarios que sirvan a más de un usuario, esta constancia se utilizará para realizar el balance del gas facturado al final del contrato y para determinar las pérdidas de la red comunal. Estas últimas, junto con la medición individual de cada usuario, servirán de base para la facturación.

Artículo 30. *Del derecho a la medición individual.* Para los Tanques Estacionarios que sirvan a más de un usuario, cada uno de los inmuebles debe contar con un equipo de medición individual, el cual medirá el volumen de gas entregado. Los medidores individuales deben estar ubicados en sitios accesibles para su lectura.

La medición del volumen entregado a cada uno de los inmuebles, en conjunto con la aplicación de los correspondientes factores de corrección (temperatura y presión) y las pérdidas de la red serán los

elementos principales de la factura de los usuarios. La empresa debe medir y facturar el consumo registrado en los medidores para lo cual se podrán establecer períodos de lectura mensual o bimestral.

Es responsabilidad de la empresa la revisión y calibración de los medidores, tanto los individuales como el del carro cisterna, en los términos establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique o sustituya.

Las pérdidas de la Red Interna se establecerán y remunerarán de acuerdo con la metodología establecida en la regulación correspondiente.

CAPITULO VIII

De los usuarios

Artículo 31. *Obligaciones de los usuarios.* El usuario del servicio público de GLP, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1. No disponer de los cilindros de propiedad de la empresa Distribuidora a ningún título.
2. No entregar el cilindro a una persona distinta del Comercializador Minorista que represente al Distribuidor propietario del cilindro. Los usuarios sólo podrán devolver el cilindro al Comercializador Minorista con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del Comercializador Minorista a recoger el cilindro o el usuario lo lleve a un expendio del mismo Comercializador Minorista.
3. Pagar el monto del Depósito de Garantía necesario para la garantía de uso y envasado exclusivo del cilindro, cuando aplique.
4. Pagar el combustible y los demás cargos establecidos por la regulación.
5. Mantener el cilindro en buenas condiciones, salvo el deterioro normal por uso. La empresa Comercializadora Minorista podrá no

aceptar cilindros rotos o golpeados, si demuestra que esta no fue la condición en la cual el cilindro fue entregado al usuario.

6. No vaciar, vender, abandonar, vandalizar o interferir de cualquier forma con el cilindro. Cualquier suceso relacionado con la integridad del cilindro deberá informarlo inmediatamente a su Comercializador Minorista.

7. Permitir a la empresa Distribuidora o Comercializadora Minorista que, previo aviso, pueda entrar e inspeccionar, reparar o mantener el cilindro o el tanque estacionario, según sea el caso.

8. Utilizar el cilindro exclusivamente en la prestación del servicio público domiciliario de GLP.

9. Ser responsable por el uso seguro de los cilindros de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad.

10. Informar a la empresa Comercializadora Minorista o Distribuidora hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo.

11. Informar inmediatamente al Comercializador Minorista en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.

12. Asegurarse de que la empresa Comercializadora Minorista que le presta el servicio está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CAPITULO IX

Otras disposiciones

Artículo 32. *Período de transición.* En resolución aparte, la CREG determinará las condiciones bajo las cuales las empresas operarán y prestarán el servicio durante el período de transición de un parque de cilindros universal a un parque de propiedad de los Distribuidores.

Artículo 33. Vigencia. Esta resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el ***Diario Oficial*** y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 5 de marzo de 2008.

El Presidente,

Manuel Maiguashca Olano,

**Viceministro de Minas y Energía, delegado del Ministro de Minas
y Energía.**

El Director Ejecutivo,

Hernán Molina Valencia.

(C.F.)

NOTA: Publicada en el Diario Oficial 46930 de marzo 13 de 2008.

