

	FORMATO DE OFICIO	Código: F-GD-SGC-110-008
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: junio 11 de 2020
		Página: 2 de 3

En cuanto a la manipulación del cilindro de gas propano la CREG la reglamenta el uso y distribución del gas propano, con la resolución 023 de 2008, en su artículo 18 dice:

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 G.I.P. 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 PBX: 6526666 Línea Emergencias 119 – 123
 Telefax: Dirección General: 6522220

	FORMATO DE OFICIO	Código: F-GD-SGC-110-008
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: junio 11 de 2020
		Página: 3 de 3

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.

Atentamente,



CARLOS RODRIGUEZ BARON.
 Bombero inspector
 Delegado área de prevención y seguridad

Elaboro Carlos Rodriguez Barón
 Reviso y aprobó: Carlos Rodriguez Barón...
 Copia: Aminta Reyes

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa. Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 PBX: 6526666 Línea Emergencias 119 – 123
 Telefax: Dirección General: 6522220