

PROYECTO DE RESOLUCIÓN No. 705 014 DE 2026

(31 JUL. 2026)

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su sesión No. 1483 del 31 de julio de 2026, aprobó someter a consulta pública el presente proyecto de resolución por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir del día de la publicación en el portal web de la CREG, en aplicación a lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la Resolución 105 003 del 14 de septiembre de 2023 y el Decreto 05 de 2025.

Se invita a los agentes, usuarios, autoridades y demás interesados a presentar sus observaciones y sugerencias sobre la propuesta dentro del plazo establecido, mediante comunicaciones electrónicas dirigidas al Director Ejecutivo de la CREG, al correo electrónico creg@creg.gov.co, en el formato Excel adjunto a esta Resolución, identificando el mensaje con el siguiente asunto: *"Comentarios al Proyecto de Resolución 705 014 de 2026 "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques"*. correspondiente al Tercer entregable.

Conforme a los proyectos de Resolución CREG 705 011 de 2025 y 705 013 de 2026, la Comisión ha recibido los comentarios, observaciones y sugerencias remitidos por los usuarios, vocales de control, empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, gremios, entidades del gobierno y demás interesados, los cuales serán tenidos en cuenta junto con los que se reciban al presente proyecto de resolución, en la versión final del Régimen de protección de derechos de los usuarios, razón por la cual los ajustes que sean resultantes del análisis de los mismos no se verán reflejados en este presente proyecto regulatorio sometido a consulta.

En el Documento soporte 905 029 de 2026 de la presente resolución se exponen los análisis y la justificación de la propuesta regulatoria que se somete al proceso de consulta pública.

Al vencimiento de la consulta pública, la CREG determinará si el proyecto debe ser informado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el ejercicio de la Abogacía de la Competencia, con fundamento en las disposiciones del Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.30.5.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques" Tercera entrega

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por las leyes 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los Decretos 1524 y 2253 de 1994 y 1260 de 2013.

CONSIDERANDO QUE:

Adicional a los considerandos contenidos en los Proyectos de Resolución CREG 705 011 de 2025 y 705 013 de 2026 se incluyen los siguientes:

La Ley 142 de 1994, señala en el artículo 147 que en las facturas donde se cobren varios servicios, es obligatorio totalizar por separado cada servicio, los cuales podrán ser pagados independientemente con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico

A través de la Resolución CREG 067 de 1995 se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, con el cual se busca establecer: (i) derechos y responsabilidades entre distribuidores, comercializadores y usuarios, (ii) fijar principios y procedimientos que definen las relaciones entre los diferentes usuarios de los sistemas de distribución, los comercializadores y los distribuidores, (iii) establecer los criterios de planeación de los sistemas de distribución de gas combustible por redes, en condiciones de eficiencia y seguridad, para la determinación de las fórmulas tarifarias, (iv) garantizar la prestación continua e ininterrumpida del servicio, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que así lo exijan, (v) garantizar que todos los usuarios conectados, en proceso de conexión o que proyecten conectarse a los sistemas de distribución, tengan los mismos derechos y deberes y las mismas condiciones de calidad, confiabilidad, continuidad y seguridad en el servicio, manteniendo el principio de neutralidad. Dicho principio exige, dentro de las mismas condiciones, un tratamiento igual para los usuarios, sin discriminaciones diferentes a las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio, (vi) fijar unos lineamientos mínimos que sirvan de marco de referencia a las empresas para la elaboración de los contratos de condiciones uniformes exigidos por la Ley 142 de 1994.

Mediante la Resolución CREG 057 de 1996 se estableció el marco regulatorio para el servicio público de gas combustible por redes de tubería y sus actividades complementarias incluyendo producción, transporte, comercialización y distribución. En esta se establecieron entre otras disposiciones, las relacionadas con el costo máximo de conexión del servicio, referente a la acometida y medidor, así como medidas para la instalación interna del servicio de gas combustible por redes de tubería.

Mediante sentencia de fecha 13 de marzo de 1997, el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Expediente N° 3760, decidió sobre la solicitud de declaración de nulidad del dictamen del señor Presidente de la República contenido en el oficio número 583 del 24 de enero de 1996, que según la parte actora transgrede el numeral 1 del artículo 150 de la Constitución Política. En el citado dictamen se emitió pronunciamiento



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

frente a la disparidad de criterios entre el Ministerio de Minas y Energía y la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre si la Ley 142 de 1994 regulaba o no, la distribución de gas propano en cilindros.

La providencia que negó las súplicas de la demanda señaló dentro del análisis que: *la apreciación de la demandante en cuanto afirma que la distribución de gas propano en cilindros no es un servicio público domiciliario, es consecuencia de un exámen incompleto de la Ley 142 de 1994, porque si bien es cierto que ella se refiere al servicio público domiciliario de gas combustible como "la distribución ordenada de este elemento por tuberías redes", no es menos evidente que el art. 142 también expresa que éste se puede efectuar por "otro medio", lo que permite encasillar en tal clase de servicios la distribución de gas mediante el uso de tanques estacionarios y cilindros. (...)*

La resolución CREG 006 de 2000 reglamentó el cobro de los costos de facturación conjunta de los servicios de aseo y alcantarillado por parte de las empresas prestadoras de los servicios de electricidad y gas combustible.

La Resolución CREG 096 de 2004, dictó disposiciones para regular las condiciones para la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible a usuarios finales de Nivel de Tensión 1 para el caso de energía eléctrica y para usuarios de la Red de Distribución para el caso de gas combustible, con el sistema de comercialización prepago.

La Resolución CREG 023 de 2008 estableció el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo (GLP) que 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. Este reglamento tiene entre sus objetivos asegurar la prestación de un servicio seguro y de calidad para los usuarios, crear las condiciones e instrumentos para la operación eficiente y segura de la Distribución y la Comercialización Minorista de GLP y exigir normas y especificaciones técnicas aplicables a cada una de las actividades que comprenden la Distribución y Comercialización Minorista de GLP.

Los principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos de Distribución y Comercialización Minorista de GLP que cumplan con lo dispuesto en la Resolución CREG 023 de 2008, fueron aprobados en la Resolución CREG 001 de 2009.

La Resolución CREG 059 de 2012 por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el parágrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996 y se establecen otras disposiciones, se enfoca en establecer la obligación por parte del usuario y el procedimiento que deben seguir usuarios, empresas prestadoras del servicio frente a la actividad de las revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas combustible, esto con el fin último de garantizar la seguridad del usuario y la comunidad.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Teniendo en cuenta que las quejas de los usuarios por este cobro de revisión superan las 10.000 al año conforme al reporte de quejas registradas en el SUI para el servicio de gas, resulta necesario definir con claridad aspectos tendientes a garantizar los derechos de los usuarios en el desarrollo de esta actividad y la comprensión de la necesidad de esta por temas de seguridad.

Con la Resolución CREG 123 de 2013 se establece el reglamento de comercialización del servicio público de gas natural, como parte del reglamento de operación de gas natural. En este reglamento se señalan obligaciones a las empresas que realizan la actividad de comercialización en el mercado mayorista de gas natural y a los participantes del mercado, usuarios potenciales y usuarios con quienes aquellos interactúan en el desarrollo de la actividad de comercialización y en especial se dictan obligaciones sobre suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio, así como disposiciones en relación con los acuerdos entre el prestador y el usuario no regulado.

La Resolución CREG 137 de 2013 establece las Fórmulas Tarifarias Generales para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados. En esta en el capítulo VIII se determinan las disposiciones para usuarios no regulados y usuarios regulados, indicando los plazos de permanencia en la condición de usuario y cuando puede cambiar de comercializador, considerando las fechas de vencimiento de los contratos de suministro y transporte que ha adquirido el comercializador para atender dicho usuario.

El Ministerio de Minas y Energía mediante su Resolución 9 0902 de 2013 expidió el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible y entre su objeto esta establecer los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las actividades de certificación de estas instalaciones. Este Reglamento ha sido modificado y adicionado por las Resoluciones del MME 4 0488 de 2015, 4 0120 de 2016 y 4 1385 de 2017.

Que los artículos 13, 14 y 15 de la Resolución CREG 080 de 2019, mediante la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollan actividades relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, disponen que los prestadores deben orientar sus actuaciones a la protección de los intereses y derechos de los usuarios. Para tal efecto, deben actuar con la debida diligencia en la gestión de sus compras y en la prestación del servicio, evitar actuaciones que puedan ir en detrimento de los usuarios, administrar y revelar adecuadamente los conflictos de interés y suministrar información cierta, suficiente, clara, oportuna y accesible sobre los productos y servicios



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

ofrecidos, sus precios, los derechos y obligaciones de los usuarios y los mecanismos establecidos para su protección.

El Ministerio de Minas y Energía expidió la Resolución 40490 de 2022 que contiene el reglamento técnico de emergencia que deben cumplir los cilindros y tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (GLP), que se fabriquen o importen para ser usados en Colombia, y sus procesos de mantenimiento, en orden a que sus condiciones de operación garanticen la calidad y la seguridad de los usuarios en el país.

La Resolución CREG 105 007 de 2024 que modifica transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, establece la existencia de una variación o desviación significativa del consumo en los servicios de energía eléctrica y gas combustible, para que, los prestadores de servicios tengan un parámetro que les permita investigar las desviaciones significativas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en aras de proteger a los usuarios para los cuales se requeriría establecer un mecanismo que le permitiera a estos, conocer como la empresa que le presta el servicio va a hacer un seguimiento de sus consumos y así garantizarle el debido proceso dentro de la investigación a que haya lugar por desviaciones significativas. La resolución tiene carácter transitorio considerando que, mediante providencia del 5 de abril de 2021, el Consejo de Estado (Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Sala Unitaria, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López) decidió decretar la suspensión provisional "de los efectos del aparte" contenido en el parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 referido a "los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato". Al respecto, el Consejo de Estado señaló que es responsabilidad de la CREG, al tenor de lo que dispone el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, indicar que puede entenderse como desviación significativa para lo cual debe establecer criterios técnicos y el porcentaje de dicha variación.

Mediante la Resolución CREG 102 015 de 2025 se reglamentan los aspectos comerciales del suministro del mercado mayorista de gas natural. En esta se definen las reglas para la compra de contratos de suministro en el mercado primario y mercado secundario, los tipos de contratos, así como las obligaciones contractuales entre agentes y usuarios y el registro y reporte de información ante el gestor del mercado de gas natural. En esta resolución también se define el mercado minorista de gas natural como el conjunto de transacciones de intermediación comercial de la compra, transporte y distribución de gas natural por redes de tubería o por otros medios, y su venta a usuarios finales que están o no conectados a alguna red de distribución de gas y se genera la obligación de información de transacciones de los usuarios no regulados en el Mercado Minorista.

Al respecto y considerando que los contratos celebrados en el mercado primario y secundario tienen por finalidad la asignación de gas y de capacidad entre agentes del mercado y responden a una lógica de eficiencia económica



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

y gestión del riesgo comercial que es distinta a la naturaleza del contrato celebrado entre el comercializador y el usuario no regulado, cuyo objeto inmediato es la prestación del servicio público domiciliario, es necesario dar claridad en este régimen sobre la diferencia y alcance de los contratos celebrados en cada mercado con el fin de que, los que son objeto de este régimen no remplacen las obligaciones que tienen los agentes para atender su demanda a través de las transacciones del mercado mayorista en el mercado primario y en mercado secundario.

Con base en las anteriores consideraciones, la CREG en su Sesión No. 1483 del 31 de julio de 2026, acordó expedir la presente resolución.

RESUELVE:

LIBRO II
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE A TRAVÉS DE REDES DE TUBERIA

TITULO 0

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1. Prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería. Corresponde al servicio que ofrece un comercializador para entregar gas combustible a un usuario final mediante un sistema de distribución por redes de tubería y bajo criterios de continuidad, calidad, eficiencia, seguridad y cobertura, conforme a lo establecido en la legislación y regulación vigente.

Para este servicio se establecen las obligaciones y derechos definidas en esta resolución tanto para las empresas como para lo usuarios enmarcadas en el contrato de prestación del servicio establecido en el numeral 14.28 del artículo 14 de la ley 142 de 1994.

Artículo 2. Definiciones. Para la interpretación y aplicación de esta Resolución se tendrán en cuenta, además de las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, en las resoluciones vigentes de la CREG y en las definiciones consideradas en los Proyectos de Resolución 705 011 de 2025 y 705 013 de 2026, las siguientes:

Aforo individual de gas: Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones de gas combustible conectadas o susceptibles de ser conectadas en un inmueble al momento de la visita. Este permite determinar el consumo de un usuario por un método diferente a la lectura del equipo de medición.

Consumo de gas: Cantidad de metros cúbicos de gas recibidos por el usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante los procedimientos establecidos en esta resolución.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Consumo promedio de gas: Es el que se determina con base en el consumo de gas histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

Defecto crítico: Todo hallazgo producto de la revisión o inspección técnica, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que, según los criterios técnicos establecidos en las normas técnicas y la regulación vigente, debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al usuario por parte del distribuidor.

Consumo estimado de gas: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales.

Distribución de gas combustible por redes de tubería: es la conducción de gas combustible a través de redes de tubería, desde las Estaciones Reguladoras de Puerta de Ciudad, o desde una Estación de Transferencia de Custodia de Distribución o desde un Tanque de Almacenamiento, hasta la conexión de un usuario, de conformidad con la definición del numeral 14.28 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994.

Factor de utilización: Corresponde a las horas que el/la usuario/a utiliza el servicio durante el día.

Gas combustible: es cualquier gas que pertenezca a una de las tres familias de gases combustibles (gases manufacturados, gas natural y Gas Licuado de Petróleo) y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-3527, o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

Gas licuado de petróleo (GLP): es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, en estado gaseoso en condiciones de presión y temperatura ambiente, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propano y butano.

Gas natural: es una mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo. El Gas Natural, cuando lo requiera, debe ser acondicionado o tratado para que satisfaga las condiciones de calidad de gas establecidas por la CREG en la Resolución CREG 071 de 1999 o aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan.

Sistema de distribución: es el conjunto de gasoductos y estaciones reguladoras de presión que transportan Gas Combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde una Estación de Transferencia de Custodia de Distribución o desde un Tanque de Almacenamiento, o desde una Estación de Descompresión, hasta el punto de derivación de otro Sistema de Distribución y/o de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su Conexión.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Estos deben ceñirse a las reglas para la conformación de Sistemas de Distribución que se establecen en el artículo 4 de esta resolución.

Tanque de almacenamiento: recipientes que almacenan GLP, GNC o GAP que luego es inyectado en las redes de distribución que abastecen usuarios de mercados relevantes que utilizan estos combustibles. Los tanques forman parte de los Sistemas de Distribución de los mercados relevantes de distribución que utilizan estas tecnologías.

Comercialización Minorista: Actividad que consiste en la intermediación comercial de la compra, transporte y distribución de gas combustible por redes de tubería y su venta a usuarios finales. Incluye la celebración de los contratos de servicios públicos y la atención comercial de los usuarios.

Comercializador Minorista: Empresa de servicios públicos que ejerce la actividad de comercialización minorista.

Revisión periódica de la instalación interna de gas. Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la regulación, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. Esta no incluye la comprobación del equipo de medición

Certificado de conformidad de la instalación interna de gas. De conformidad con el Decreto 2269 de 1993, o aquel que lo modifique, sustituya o adicione, corresponde al documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico. (Decreto 2269 de 1993)

Organismo de inspección acreditado. Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección o revisión de las instalaciones internas de gas.

Reglamento técnico de instalaciones internas de gas combustible: Corresponde a la Resolución 90902 del 24 de octubre de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue, así como las disposiciones que le sean complementarias.

Cargo por conexión: Es el cargo por acometida más el costo del medidor cuando sea suministrado por la empresa.

Código de distribución: Conjunto de disposiciones expedidos por la Comisión con las facultades del numeral 73.22 de la ley 142 de 1994, a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos del sector y otras personas que usen los sistemas de distribución de gas combustible por redes de tubería. Las normas que expida el Ministerio de Minas y Energía (MME), en particular las que se refieran a la seguridad, harán parte integrante de este código.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Revisión previa de la instalación interna de gas: Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por el prestador o por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.

Prestador del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería. Es la empresa de servicios públicos domiciliarios que suministra el servicio público de gas al usuario final a través de un contrato de servicios públicos. De manera general se refiere a la empresa que desarrolla la actividad de comercialización minorista y que interactúa con el usuario final. A lo largo de la resolución se expresa este también como prestador, empresa prestadora del servicio público, empresa, empresa prestadora y comercializador.

Artículo 3. Clasificaciones de los usuarios del servicio público domiciliarios de gas combustible por redes de tubería. Para efectos del régimen de protección de derechos de los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, los usuarios se podrán clasificar en regulados y no regulados y por el tipo del inmueble residencial o no residencial.

Un usuario puede identificarse en más de una clasificación y podrá tener disposiciones particulares de derechos y deberes para esa clasificación.

1. Usuario del servicio público de gas combustible por redes de tubería clasificado por nivel de consumo o uso del gas Corresponde a la persona natural o jurídica que recibe el servicio y que, de acuerdo con su consumo mensual, o independiente de su consumo usa el gas para el desarrollo de algunas actividades específicas, es clasificado como Usuario Regulado o como Usuario No Regulado conforme lo establece la regulación.

1.1. Usuario regulado. es un consumidor que consume hasta 100.000 pcd o su equivalente en m³, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un pequeño consumidor es un usuario regulado.

1.2. Usuario no regulado. es un consumidor que consume más 100.000 pcd o su equivalente en m³, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un gran consumidor es un usuario no regulado.

Dentro de las actividades específicas para ser usuario no regulado están: (i) la comercialización de GNCV, (ii) la comercialización de GNCV a sistemas transporte terrestre masivo de pasajeros (STTMP), (iii) los distritos de riego, (iv) la generación de energía termoeléctrica a base de gas natural; (v) la autogeneración de energía a base de gas natural (vi) la cogeneración de energía a base de gas natural; y, (vii) los distritos térmicos, entre otros.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

En caso de que el usuario emplee el gas para usos distintos a los previstos en la regulación, pierde su calidad de Usuario No Regulado y sus consumos y facturación se consideran como los de un Usuario Regulado, de acuerdo con su nivel de consumo.

2. Usuario del servicio público de gas combustible por redes de tubería clasificado por uso del inmueble: El servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería se presta a inmuebles residenciales o no residenciales.

2.1. Usuario residencial. El usuario residencial es aquel a quien se le presta el servicio directamente en hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Los usuarios residenciales serán clasificados a su vez de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

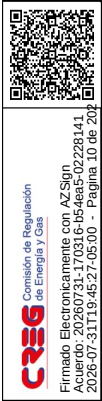
2.2. Usuario no residencial. El usuario no residencial es el aquel a quien se le presta el servicio para fines distintos al uso habitacional, independiente que sea regulado o no regulado. Los suscriptores o usuarios no residenciales a su vez se clasificarán conforme a la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) en su versión vigente.

Se exceptúan de esta clasificación los usuarios o suscriptores oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, los cuales se clasificarán de manera independiente según la regulación aplicable.

2.3. Usuarios comerciales o industriales que pueden seguirse considerando como usuarios residenciales. Podrán mantenerse como usuarios residenciales los inmuebles que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a viviendas, cuyo consumo sea menor a 60 m³/mes, y
- b) Que el inmueble esté destinado en más del cincuenta (50%) de su área a uso residencial.

Corresponde a los prestadores de servicios públicos verificar el cumplimiento de estas condiciones y la correcta clasificación de los usuarios.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

TÍTULO I

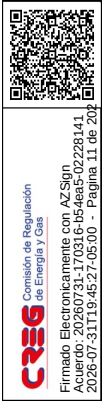
USUARIOS REGULADOS

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 4. Información. Los prestadores del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería deben suministrar a los usuarios potenciales del servicio información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa relacionada con:

1. Información sobre el área geográfica donde presta el servicio.
2. Requisitos y trámites que exige el prestador para la prestación del servicio y/o conexión.
3. Procedimientos para ejercer su derecho a la libre elección del prestador del servicio, los tiempos mínimos de permanencia para poder hacer ejercicio de este derecho.
4. Procedimientos y tiempos para los procesos de cambio de prestador.
5. Referencias (no transcripciones) a la regulación aplicable relevante del servicio y para la correcta aplicación de los derechos de los usuarios. Links a esta Reglamentación.
6. Requisitos para acceder a la celebración de un contrato de prestación del servicio público.
7. Requisitos para la conexión.
8. Tiempos de conexión.
9. Opciones con que cuenta respecto a la propiedad del equipo de medida. Condiciones en las que el prestador puede ofrecer estos equipos, así como las restricciones derivadas para el ejercicio del derecho de libre elección de la financiación o apalancamiento de estos equipos por parte del prestador del servicio
10. Causales de suspensión y reconexión del servicio
11. Periodos de facturación
12. Tarifas aplicables
13. Calidad del servicio y compensaciones.
14. Mecanismos para la reclamación ante el prestador del servicio
15. Entidades de vigilancia y control.
16. Copia de lo que sería su contrato de condiciones uniformes
17. Las empresas distribuidoras a través de los comercializadoras deben publicar sus planes de expansión en redes.
18. Las condiciones para la ampliación de las redes deben ser de conocimiento público.
19. Los nuevos usuarios deben tener claridad de que, si les toca construir activos de uso, el distribuidor se los tiene que remunerar.
20. Los distribuidores deben informar a los usuarios las diferencias que existen entre el distribuidor y el comercializador y que cualquier comercializador puede prestarles el servicio.
21. Estado de su solicitud de conexión.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- 22. Listado Empresas o personas autorizadas a realizar instalaciones internas de gas, así como los que están autorizados para realizar las revisiones previas y periódicas de las instalaciones internas de gas.
- 23. Costos de conexión.
- 24. Costos de los servicios complementarios.
- 25. Explicación de cómo se forman las tarifas.

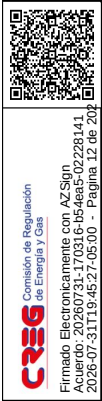
Parágrafo 1. La información descrita en este artículo debe estar disponible en la página web del prestador, en las oficinas de atención de usuario o puede ser entregada a través de canales digitales según solicitud del potencial usuario.

Artículo 5. Libre elección del prestador. El usuario potencial del servicio público de gas puede escoger libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes en la zona donde se encuentra ubicado, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

Artículo 1. Relación derivada del contrato de prestación del servicio. El contrato de condiciones uniformes señalado en el Artículo 21 genera una relación jurídica entre el usuario del servicio y el prestador del servicio público de gas combustible por redes, en virtud de la cual este último asume la obligación de suministrar el servicio y el usuario la de cumplir las condiciones y obligaciones establecidas para su uso y pago.

Artículo 2. Solicitud del servicio. El usuario potencial del servicio de gas combustible por redes de tubería indicará las condiciones bajo las cuales requiere el servicio y el prestador establecerá las condiciones bajo las cuales lo suministrará, sin perjuicio de las normas técnicas y de seguridad, y de lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes. Para esto deberá hacer una solicitud del servicio ante el prestador la cual debe seguir el siguiente procedimiento:

- 1. Para obtener el servicio público de gas combustible a través de redes de tubería el potencial usuario debe presentar solicitud ante el prestador conforme al Formato de Solicitud del servicio que este establezca en donde se señalen los datos necesarios y se adjunte todos los documentos requeridos. Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por el prestador más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al usuario potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. El prestador no podrá cobrar por este formato.
- 2. El prestador mantendrá disponible en su página web y en sus canales de atención presencial y virtual, el Formato de Solicitud del Servicio. A través de este formato, el usuario o suscriptor potencial podrá registrar los datos básicos del suscriptor, del inmueble y de contacto.
- 3. Recibida la solicitud, el prestador procederá a su registro y emitirá el número de radicado, con constancia del medio de recepción y remitiendo el acuse de recibo al usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

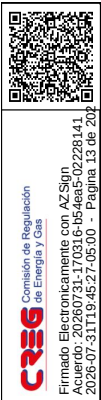
4. El prestador verificará el cumplimiento de los requisitos generales, en el momento de presentación de la solicitud. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, se deberá recibir indicando al usuario los requisitos que falta por cumplir, de acuerdo con lo previsto en las condiciones uniformes. Una vez el usuario cumpla ante el prestador los requisitos previstos en el contrato, este no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.
5. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera completar los requisitos para lo cual el prestador debe informar al potencial usuario con el fin de que se proceda a subsanar la solicitud, en caso de ser necesario o se requiera contar con lo señalado en el numeral 6 y 7 en cuyo caso la empresa dispondrá de un plazo de hasta tres (3) meses para realizar la conexión.
6. Si se requiere por parte del prestador la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional, para continuar con el análisis de la solicitud, se informará al potencial usuario, expresando los motivos; esto interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba, se allegue el informe o el documento requerido.
7. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, el prestador podrá cobrar al interesado un costo justificado en detalle, salvo que se trate de un potencial usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.
8. El peticionario podrá desistir de su solicitud, comunicando esa determinación por escrito al prestador dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud.

Parágrafo 1º. Las empresas no realizarán trabajos para suministrar el servicio de gas en las viviendas de los barrios o municipios que no tengan una correcta nomenclatura.

Parágrafo 2º Cuando existan dos o más prestadores que ofrezcan el servicio a los suscriptores o usuarios de una misma red local, la solicitud se hará al prestador que libremente escoja el usuario.

Corresponderá al prestador del servicio público efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes.

Parágrafo 3º. El prestador del servicio público no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en el área donde atienden, cuando cumplan las condiciones previstas para la conexión y el contrato para tal fin



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 3. Servicios y condiciones especiales. El prestador podrá ofrecer al usuario una selección de servicios y condiciones especiales, los cuales éste podrá aceptar o no. De igual manera el usuario podrá solicitar un servicio o condición especial acorde a sus necesidades.

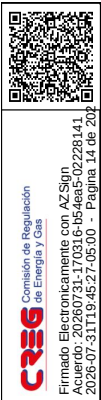
Los servicios o condiciones especiales a disposición del usuario serán determinados por el prestador el cual deberá asesorar al usuario en la selección de las condiciones más favorables a sus necesidades.

Artículo 4. Solicitud del servicio que implica cambio de comercializador. El Usuario interesado en cambiar de prestador del servicio de gas combustible, contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio.

El prestador que le suministra el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación de este en el proceso de cambio y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

Artículo 5. Justificación para la negación del servicio El prestador solo podrá negar la solicitud del servicio de un usuario por las siguientes justificaciones:

1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas
2. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, por la autoridad competente, se encuentre en ronda hídrica o en zonas y/o áreas catalogadas como de protección ambiental.
3. Cuando el predio para el cual se requiere el servicio no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente o por el prestador.
4. Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
5. Cuando no existan redes internas en el inmueble solicitante, al momento previsto por el prestador para la construcción de acometida e instalación del medidor.
6. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado conforme expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente.
7. Cuando considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
8. Cuando el inmueble no pueda identificarse, por no poderse ubicar a través de una coordenada georreferenciada o nomenclatura oficial.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

9. Cuando el prestador no pueda obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la capacidad adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
10. Cuando el usuario no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 "Ley de Arrendamiento" para el pago de nuevos servicios.
11. Cuando con anterioridad a la solicitud del servicio, el prestador hubiese evidenciado en el inmueble, manipulación y/o adulteración del centro de medición o cualquier otra conducta que tenga como fin no registrar el consumo real en el predio.
12. Cuando con anterioridad a la solicitud del servicio, el prestador hubiese evidenciado en el inmueble, manipulación y/o adulteración del centro de medición o cualquier otra conducta que tenga como fin no registrar el consumo real en el predio.
13. Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio y esta hubiera sido solicitada por el prestador.
14. Cuando el inmueble este por fuera del área de prestación del servicio definida por el prestador, de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
15. Por no encontrarse, el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble para el cual se solicita el servicio, dentro de los planes de expansión y del programa de inversiones del prestador
16. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones se requieran permisos y/o licencias y estos no sean otorgados por la autoridad competente.
17. Cuando en el inmueble para el cual se requiere el servicio de suministro de gas, se haya registrado cualquier evento de manipulación y/o adulteración del centro de medición por parte del potencial usuario, y el solicitante se niegue a realizar las adecuaciones o a cumplir las condiciones establecidas para garantizar el suministro del servicio en condiciones seguras y en cumplimiento de la ley y la regulación.
18. Cuando exista una causal financiera en atención a los principios de suficiencia financiera y eficiencia económica que no permita al prestador hacer la conexión y prestar el servicio a ese usuario.
19. Las demás causales de negativa del servicio que sean fijadas por las normas y/o regulación vigente.

Artículo 6. Procedimiento para la negación del servicio. Cuando el prestador considere que debe negar el servicio al usuario conforme a las justificaciones señaladas en el artículo anterior deberá manifestarlo teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. El prestador dentro de los quince (15) días de recibir la solicitud del servicio por parte del usuario, deberá remitir una carta al usuario indicando las justificaciones del porque no puede suministrar el servicio. Esta carta debe tener en detalle los aspectos técnicos u otros que impiden la realización de la conexión y prestación del servicio.
2. En caso de que el usuario no queda conforme con la decisión de negación podrá dentro de los cinco (5) días interponer un recurso de reposición ante el mismo prestador.
3. El prestador deberá dar respuesta a este recurso dentro de los (5) días. En caso de cambiar su decisión procederá a hacer la conexión conforme a lo dispuesto en el Artículo 8 de esta resolución. En caso de que la empresa confirme su decisión, lo hará expreso en su comunicación dando las justificaciones de la confirmación.
4. El usuario en caso de no estar conforme con la confirmación de la decisión por parte de la empresa podrá presentar subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en los casos en que se interponga el recurso de apelación, el Gerente o Representante Legal de la empresa, remitirá el correspondiente expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. La SSPD se pronunciará mediante acto administrativo, conforme a sus competencias legales.
6. La negativa de conexión al servicio será notificada por escrito al suscriptor o usuario potencial con la indicación expresa de los motivos que la sustentan y sobre esta procede el recurso de reposición ante el prestador y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, recursos que deberán ser presentados en un mismo escrito ante el prestador.

Artículo 7. Solicitud de conexión. El trámite administrativo mediante el cual el usuario solicita al prestador la instalación de la conexión necesaria para recibir el servicio inicia una vez la solicitud del servicio haya sido radicada por el usuario, conforme a lo previsto en el Artículo 2 de la presente resolución. Esta puede ser solicitada al distribuidor a través del comercializador.

El nuevo usuario debe suministrar la siguiente información:

- Localización.
- Tipo de consumo (residencial, comercial, industrial, etc.)
- Presión requerida.
- Capacidad de transporte requerida.
- Perfil de consumo.
- Confiabilidad requerida.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 8. Atención a la solicitud de conexión. El distribuidor estará obligado a aceptar toda solicitud de conexión a la red de distribución existente, siempre que la misma se realizare bajo los términos del Código de distribución de gas combustible por redes de tubería o la regulación aplicable y de acuerdo con el régimen tarifario vigente. En el caso que el distribuidor deniega una solicitud, el comercializador deberá notificar al usuario y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tal decisión, la cual estará sujeta a la revisión de dicha autoridad.

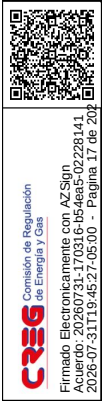
Artículo 9. Cobros por cargo de conexión. El prestador podrá cobrar un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

Este cargo deberá ajustarse a lo que establezca la regulación sobre esta materia y se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva

Artículo 10. Financiación de la conexión. Las condiciones para la financiación de la conexión del usuario deberán estar contenidas en el contrato de servicios públicos y estarán sujetas a la normatividad vigente.

Artículo 11. Procedimiento para la solicitud de conexión. Para la solicitud de conexión se deberá seguir los siguientes pasos:

1. Para la conexión de usuarios al sistema de distribución local, el prestador del servicio deberá informar al usuario sobre el trámite de conexión y le suministrará el Formato de Solicitud de Conexión. El usuario deberá diligenciar el formato con la información requerida, el cual hará parte del expediente del usuario y se integrará a la documentación de la Solicitud del Servicio.
2. Recibida la solicitud en los términos del Artículo 7 el comercializador, dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la radicación, remitirá al usuario una primera respuesta que indique, como mínimo el tiempo de respuesta estimado, atendiendo el plazo previsto en el Artículo 2 de la presente Resolución y, un detalle de los requisitos en cada etapa de la solicitud.
3. El prestador adelantará, en nombre del usuario cuando corresponda, los trámites ante el distribuidor.
4. El prestador informará al usuario, en forma clara y oportuna, los requisitos y documentos que se requieran en cada etapa del proceso de conexión, sin exigir más requisitos que los estrictamente establecidos en la normatividad aplicable y en las Condiciones Uniformes.
5. Para la visita técnica de puesta en operación del servicio, el prestador notificará al usuario la fecha, ventana de atención y los requisitos técnicos que debe cumplir la instalación para la conexión. La notificación se realizará



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

por el canal elegido por el usuario y dejará constancia en el expediente de la solicitud.

6. Una vez cumplidos los requisitos técnicos, el prestador del servicio, según corresponda, realizará la construcción de la acometida y la instalación del equipo de medida conforme a lo establecido en el Artículo 31 de esta Resolución. Todo esto quedará registrado en el acta de puesta en servicio. Con la firma del acta, se dará por concluido el procedimiento de conexión y comenzará formalmente el suministro del servicio de gas combustible por redes de tubería.

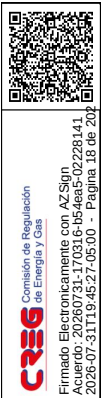
Artículo 12. Ubicación e Instalación del medidor. Es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse y observando los dispuesto en el Artículo 47 de la presente resolución.

Artículo 13. Otros deberes de los prestadores. Adicional a lo establecido en este capítulo, serán deberes adicionales de los prestadores del servicio público de gas combustible por redes de tubería los siguientes:

1. Atender las solicitudes de prestación del servicio de gas natural de los usuarios potenciales regulados y de los usuarios regulados en los mercados relevantes de comercialización en donde atiendan usuarios de este tipo, siempre que éstas sean viables técnicamente. La negación de la prestación del servicio deberá ser plenamente justificada por la empresa y contra ella procederán los recursos previstos en la ley.
2. Verificar previamente que los usuarios no regulados que deseen atender cumplan con la definición de usuario no regulado que se encuentre vigente.
3. Verificar que los usuarios tengan sistemas individuales de medición de conformidad con la normativa vigente.
4. Desagregar en las facturas de los usuarios los costos de los distintos componentes de la prestación del servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos según las normas que rigen la materia.
5. Observar las normas sobre protección de los derechos del usuario, en relación con las facturas y todos los actos que se generen o deriven del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Artículo 14. Deberes de los usuarios. Serán deberes de los potenciales usuarios en esta etapa los siguientes:

1. Asegurarse de conocer la información necesaria que va a asumir con objeto de la celebración del contrato de prestación del servicio público domicilio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

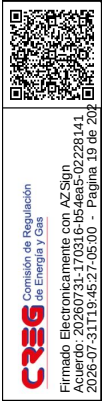
2. Para los casos cuando el usuario solicita el servicio, para un inmueble ubicado en espacio público, parques naturales, u otro similar presentar la autorización de la autoridad competente.
3. Estar al día en los pagos para proceder al cambio de comercializador.
4. Asegurarse de tener la instalación y la infraestructura en cumplimiento de la regulación y la norma técnica con el actual prestador.
5. Suministrar información verificable y completa
6. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión del servicio.
7. Cumplir los requisitos para conexión en el sistema.
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos por el prestador, para el diseño de las instalaciones de gas
9. Localizar el equipo de medida como lo establece esta resolución, las normas del prestador y/o las normas urbanísticas.
10. Velar porque la factura de servicios públicos se encuentre a su nombre
11. En los casos que aplique aportar las licencias o permisos exigidos por la autoridad competente, tales como la licencia de construcción, y cumplir con las etapas del proceso de conexión.
12. Consultar el Contrato de Servicio Público.
13. Diligenciamiento completo de formatos de solicitud de conexión, conexión, con información real y veraz.
14. Acreditar la calidad de usuario con la que actúa al momento de solicitar la conexión del servicio adjuntando o allegando a la prestadora los soportes

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 15. Información. Los prestadores de servicios públicos deberán informar:

1. Las condiciones uniformes del contrato y sus modificaciones. Esto deberá hacerse en un diario de amplia circulación en el territorio donde prestan sus servicios y mantenerlo actualizado en su página web para el acceso de los usuarios, dando claridad de la última versión.
2. Cuando el usuario solicite una copia del contrato, el prestador deberá suministrarla ya sea en medio físico o digital tal y como lo requiera el usuario; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que lo solicite.



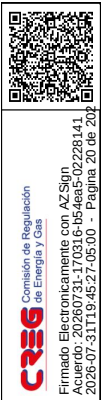
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 16. Contrato del servicio público domiciliario. Corresponde al contrato al que están sujetos los usuarios regulados bajo unas condiciones uniformes establecidas por el prestador para entregar el servicio a cambio de un precio en dinero.

El contrato de servicio público de condiciones uniformes (CCU) que aplica a usuarios regulados estipula las condiciones bajo la cual se rige la relación entre el prestador del servicio público domiciliario y usuarios indeterminados cuando aceptan que les sea prestado el servicio, formalizándose cuando el usuario acepta recibir el servicio sin que se requiera la suscripción del contrato.

Artículo 17. Contenido mínimo del contrato de condiciones uniformes. El Contrato de servicios públicos de condiciones uniformes deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Identidad del prestador oferente del contrato;
2. Determinación del servicio público que ofrece;
3. Condiciones que debe reunir el solicitante del servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;
4. Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.
5. Exclusividad en la destinación del servicio.
6. Área geográfica claramente determinada, en la cual el prestador ofrece prestar el servicio.
7. Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.
8. Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.
9. Determinación del consumo facturable.
10. Responsabilidad del prestador por falla en la prestación del servicio.
11. Causas por la cuales el prestador o el suscriptor usuario pueden dar por terminado el contrato.
12. Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra
13. Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.
14. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio.
15. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

16. Forma, tiempo, sitio y modo en los que el prestador hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.
17. Medidas que faciliten razonablemente al prestador y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.
18. Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.
19. Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.
20. Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.
21. Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.

Artículo 18. Forma del contrato de condiciones uniformes. Con el fin de garantizar claridad, simplicidad, legibilidad y accesibilidad para todos los usuarios, los prestadores deben redactar sus contratos de condiciones uniformes (CCU) teniendo en cuenta como mínimo los siguientes lineamientos:

1. Estructura

- a. Los contratos deberán contar con una estructura lógica y ordenada, dividida en secciones, capítulos y cláusulas claramente identificables.
- b. Los títulos y subtítulos deben reflejar fielmente el contenido de cada sección, facilitando la navegación dentro del documento.
- c. La disposición de las secciones deberá seguir un orden coherente

2. Lenguaje

- a. Se deberá emplear lenguaje sencillo, directo y específico, de forma que cualquier usuario pueda comprender el contenido sin necesidad de conocimientos jurídicos especializados.
- b. Las expresiones de difícil entendimiento deberán evitarse, privilegiando la precisión y claridad semántica.
- c. Cuando sea necesario utilizar términos técnicos o jurídicos, estos deberán explicarse mediante definiciones claras o glosarios.

3. Redacción

- a. Las cláusulas deben redactarse de forma directa.
- b. Cada frase debe transmitir una sola idea o regla.
- c. Uso de listas para presentar obligaciones, condiciones o requisitos.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

d. Las referencias normativas deberán citarse de forma precisa y comprensible, evitando remisiones innecesarias.

4. Formato y Presentación

- a. Deben elaborarse en hoja tamaño carta a un solo cuerpo
- b. La tipografía deberá ser consistente en todo el contrato
- c. Los títulos deberán diferenciarse mediante un estilo similar
- d. El interlineado debe asegurar una lectura cómoda
- e. El tamaño mínimo de fuente debe ser de 11 puntos para el cuerpo del texto y 12-14 puntos para títulos y subtítulos.
- f. No deberá emplearse un tamaño de letra que dificulte la lectura o que restrinja el acceso a la información contenida.

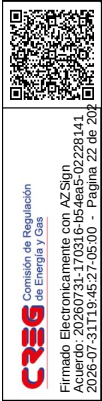
5. Accesibilidad e Inclusión

- a. Los contratos de condiciones uniformes deberán diseñarse bajo criterios de accesibilidad universal, garantizando que las personas con discapacidad puedan acceder a su contenido.
- b. El prestador debe disponer de los contratos en formatos alternativos como: versión digital accesible (compatible con lectores de pantalla), lectura fácil, audio y braille, entre otros. Se deben emplear contrastes adecuados entre texto y fondo, así como tipografías legibles para personas con baja visión.
- c. En la redacción se deberá emplear un lenguaje claro, inclusivo y libre de barreras cognitivas.

Parágrafo. Los prestadores deben ofrecer el contrato de condiciones uniformes en versiones digitales (PDF) que permitan búsqueda de texto. Así mismo, deberán brindar un resumen para el usuario que destaque los puntos más importantes o consultados por este, aclarando que la totalidad del contrato siempre puede consultarse.

Artículo 19. Cláusulas prohibidas. En los contratos de condiciones uniformes no pueden incluirse cláusulas que:

- 1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los prestadores del servicio público de acuerdo con la normatividad vigente.
- 2. Obliguen al usuario a recurrir a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el prestador del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el usuario necesite.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

3. Den a los prestadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.
4. Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la Ley le conceden.
5. Confieran al prestador plazos que excedan los previstos en la Ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.
6. Limiten el derecho del usuario que celebró el contrato a solicitar la terminación del contrato
7. Permitan al prestador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.
8. Obliguen al usuario que celebró el contrato a dar aviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.
9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.
10. Impongan al usuario más obligaciones de aquéllas previstas en la regulación y en la Ley o que agraven o aumenten su responsabilidad.

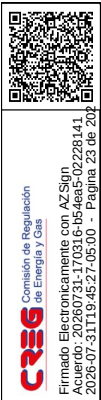
Si alguna de estas cláusulas se prevé en el contrato o cualquier otro documento que deba suscribir el usuario, no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Artículo 20. Modificación del contrato. El prestador del servicio público domiciliario podrá hacer modificaciones a su contrato de condiciones uniformes cuando la ley, la regulación, las necesidades técnicas, entre otros, así lo ameriten.

Las modificaciones deberán informarse al usuario conforme al Artículo 15 de la presente resolución

Artículo 21. Inclusión en el contrato de otros cobros. En las condiciones uniformes del contrato, el prestador establecerá los valores a cobrar por concepto de actividades complementarias al servicio público domiciliario y conforme a lo establecido en el Subcapítulo XVI de la presente resolución. Esto con el fin de que el usuario pueda comparar el precio que le ofrece el prestador frente a otros proveedores de iguales bienes o servicios. Estos valores deberán estar vigentes por lo menos por un año.

Artículo 22. Causales para la liberación de obligaciones. Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, los usuarios podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

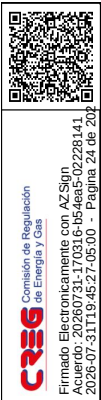


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
2. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
3. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante el prestador con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.
4. Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe al prestador este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos.
5. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.
6. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar al prestador la existencia de dicha causal en la forma indicada.

Parágrafo. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Artículo 23. Condiciones para el establecimiento de cláusulas de permanencia. El plazo mínimo de permanencia de un usuario con un prestador de servicios públicos que podrá establecerse en el contrato de condiciones uniformes será de doce (12) meses. Lo anterior no impide al



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

suscriptor o usuario pueda dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

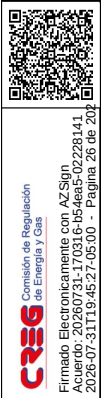
Artículo 24. Abuso de posición dominante. Con sujeción a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, se presume que hay abuso de la posición dominante del prestador, en el contrato de servicios públicos, en las siguientes cláusulas:

1. Las que excluyen o limitan la responsabilidad que corresponde al prestador de acuerdo con las normas comunes; o las que trasladan al suscriptor o usuario la carga de la prueba que esas normas ponen en cabeza del prestador.
2. Las que dan al prestador la facultad de disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario, por razones distintas al incumplimiento de este o a fuerza mayor o caso fortuito.
3. Las que condicionan al consentimiento del prestador de servicios públicos el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del suscriptor o usuario.
4. Las que obligan al suscriptor o usuario a recurrir al prestador o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o le limitan su libertad para escoger a quien pueda proveerle ese bien o servicio, o lo obligan a comprar más de lo que necesite.
5. Las que limitan la libertad de estipulación del suscriptor o usuario en sus contratos con terceros, y las que lo obligan a comprar sólo a ciertos proveedores. Pero se podrá impedir, con permiso expreso de la Comisión, que quien adquiera un bien o servicio a un prestador de servicio público a una tarifa que sólo se concede a una clase de suscriptor o usuarios, o con subsidios, lo revenda a quienes normalmente habrían recibido una tarifa o un subsidio distinto.
6. Las que imponen al suscriptor o usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.
7. Las que autorizan al prestador o a un delegado suyo a proceder en nombre del suscriptor o usuario para que la empresa pueda ejercer alguno de los derechos que ella tiene frente al suscriptor o usuario.
8. Las que obligan al suscriptor o usuario a preparar documentos de cualquier clase, con el objeto de que el suscriptor o usuario tenga que asumir la carga de una prueba que, de otra forma, no le correspondería.
9. Las que sujetan a término o a condición no prevista en la ley, el uso de los recursos o de las acciones que tiene el suscriptor o usuario; o le permiten al prestador hacer oponibles al suscriptor o usuario ciertas excepciones que, de otra forma, le serían inoponibles, o impiden al suscriptor o usuario utilizar remedios judiciales que la ley pondría a su alcance.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

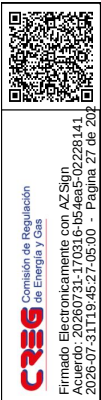
10. Las que confieren al prestador mayores atribuciones que al suscriptor o usuario en el evento de que sea preciso someter a decisiones arbitrales o de amigables componedores las controversias que surjan entre ellos.
11. Las que confieren al prestador la facultad de elegir el lugar en el que el arbitramento o la amigable composición han de tener lugar, o escoger el factor territorial que ha de determinar la competencia del juez que conozca de las controversias.
12. Las que confieren al prestador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones, o para la aceptación de una oferta.
13. Las que confieren al prestador la facultad de modificar sus obligaciones cuando los motivos para ello sólo tienen en cuenta sus intereses.
14. Las que presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario a no ser que:
 - a. Se dé al suscriptor o usuario un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, y
 - b. Se imponga al prestador la obligación de hacer saber al suscriptor o usuario el significado que se atribuiría a su silencio, cuando comience el plazo aludido.
15. Las que permiten presumir que el prestador ha realizado un acto que la ley o el contrato consideren indispensable para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o usuario; y las que la eximan de realizar tal acto; salvo en cuanto la Ley 142 de 1994 autorice lo contrario.
16. Las que permiten al prestador, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o usuario, exigir a éste:
 - a. Una compensación excesivamente alta por el uso de una cosa o de un derecho recibido en desarrollo del contrato, o
 - b. Una compensación excesivamente alta por los gastos realizados por el prestador para adelantar el contrato; o
 - c. Que asuma la carga de la prueba respecto al monto real de los daños que ha podido sufrir el prestador, si la compensación pactada resulta excesiva.
17. Las que limitan el derecho del suscriptor o usuario a pedir la resolución del contrato, o perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial del prestador.
18. Las que limiten la obligación del prestador a hacer efectivas las garantías de la calidad de sus servicios y de los bienes que entrega; y las que trasladan al suscriptor o usuario una parte cualquiera de los costos y gastos



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

necesarios para hacer efectiva esa garantía; y las que limitan el plazo previsto en la ley para que el suscriptor o usuario ponga de presente los vicios ocultos de los bienes y servicios que recibe.

19. Las que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios; pero se permiten los contratos por término indefinido.
20. Las que suponen que las renovaciones tácitas del contrato se extienden por períodos superiores a un año.
21. Las que obligan al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos (2) meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la Comisión.
22. Las que obligan al suscriptor o usuario a aceptar por anticipado la cesión que el prestador haga del contrato, a no ser que en el contrato se identifique al cesionario o que se reconozca al cedido la facultad de terminar el contrato.
23. Las que obliguen al suscriptor o usuario a adoptar formalidades poco usuales o injustificadas para cumplir los actos que le corresponden respecto del prestador o de terceros.
24. Las que limitan el derecho de retención que corresponda al suscriptor o usuario, derivado de la relación contractual.
25. Las que impidan al suscriptor o usuario compensar el valor de las obligaciones claras y actualmente exigibles que posea contra el prestador.
26. Cualesquiera otras que limiten en tal forma los derechos y deberes derivados del contrato que pongan en peligro la consecución de los fines del mismo, tal como se enuncian en el artículo 126 de la Ley 142 de 1994.
27. Conforme a la Ley 142 de 1994, la presunción de abuso de la posición dominante puede desvirtuarse si se establece que las cláusulas aludidas, al considerarse en el conjunto del contrato se encuentran equilibradas con obligaciones especiales que asume el prestador. La presunción se desvirtuará, además, según la misma ley, en aquellos casos en que se requiera permiso expreso de la Comisión para contratar una de las cláusulas a las que se refiere el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, y ésta lo haya dado. Si se anula una de las cláusulas a las que se refiere el artículo 133 de la ley 142 de 1994, conservarán, sin embargo, su validez todas las demás que no hayan sido objeto de la misma sanción.
28. Conforme a lo dispuesto por el inciso final del artículo 133 de la ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinda concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa, y debidamente fundada.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 25. Continuidad y confiabilidad del servicio. En el contrato de servicios públicos, el prestador indicará los aspectos relacionados con la continuidad y la calidad del servicio que suministrará a los suscriptores o usuarios, con sujeción a las disposiciones de la regulación sobre esta materia.

Artículo 26. Financiación de gasodomésticos. El prestador podrá establecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos, por parte de los usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de gas por redes. Las empresas podrán establecer tales facilidades directamente con terceros para tal fin. La anterior posibilidad deberá estar previamente prevista en las condiciones uniformes de los contratos y ser autorizada por el usuario. Lo anterior sin perjuicio de las disposiciones establecidas en esta resolución en lo que se refiere al cobro dentro de la factura del usuario.

Artículo 27. Divulgación del contrato. Los prestadores del servicio de gas combustible por redes de tubería, en relación con el Contrato de Servicios Públicos, deberán:

1. Elaborar el contrato de servicios públicos el cual debe contener como mínimo lo señalado en el Artículo 17 de la presente resolución, sin embargo, el prestador podrá proponer cláusulas adicionales siempre y cuando las condiciones propuestas se encuentren dentro del marco normativo vigente.
2. Entregar previamente copia física y digital del contrato de servicios públicos cuando se apruebe la solicitud del servicio para un nuevo usuario, lo anterior teniendo en cuenta que el contrato de servicios públicos es un contrato de adhesión entre la empresa prestadora y el usuario.
3. Publicar en la página web del prestador copia actualizada del contrato de servicios públicos. Así mismo, deberá contar con enlace que le permitan al usuario realizar los procedimientos descritos en el contrato.
4. Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos actualizados.
5. Remitir vía correo electrónico el contrato de condiciones uniformes actualizado.
6. Realizar jornadas periódicas de socialización de las condiciones uniformes de sus contratos en los diferentes mercados donde opera.
7. Divulgar periódicamente, a través de redes sociales o el medio de comunicación que considere más expedito, información relativa a las condiciones uniformes del contrato.

Artículo 28. Deberes de los usuarios en la etapa contractual. Serán deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones normativas y con todas las relacionadas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

2. Informarse sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes para cumplir con sus deberes y obligaciones.
3. Pagar la deuda de servicios públicos cuando el prestador a pesar de las gestiones correspondientes se vea imposibilitado a suspender el servicio de gas combustible por redes de tubería.
4. Presentar ante el nuevo prestador del servicio el paz y salvo personal.
5. Actualizar los datos ante el prestador tales como propiedad del inmueble, arrendatario, modificaciones del uso del servicio, de la capacidad, así como datos de contacto, entre otros.
6. Cancelar la conexión provisional de obra cuando se haga la conexión del servicio nuevo.
7. Dar al servicio únicamente el uso convenido con el prestador (residencial, o no residencial).
8. Mantener y cuidar los equipos que integran la conexión (acometida y equipo de medida).
9. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por el prestador, el reglamento de instalaciones internas de gas y la regulación vigente.
10. Uso racional de sus derechos y no abuso en el ejercicio de los mismos
11. Tener claridad sobre los procesos de reclamaciones
12. Registro de bienes sujetos a arrendamiento, para conocimiento y determinación de rupturas de solidaridad.

CAPÍTULO III

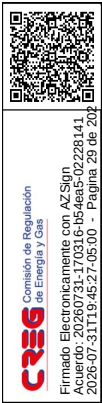
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 29. Información. Durante la etapa de prestación del servicio la empresa prestadora debe proporcionar y tener siempre disponible en oficinas físicas y a través de medios virtuales como mínimo la siguiente información para que sea fácilmente consultada por parte del usuario del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería:

1. Tarifas vigentes del servicio y periodos de vigencia para que pueda comparar esta con otras que le puedan ofrecer.
2. Costos de las actividades de la cadena y mecanismos de determinación de la tarifa.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

3. Información clara sobre la aplicación de los subsidios otorgados por el Gobierno Nacional.
4. Porcentajes y valores de subsidio y contribuciones aplicados y la forma en que fueron calculados.
5. Tiempos de Proceso para Peticiones como: Cambio de comercializador, Activación/Desactivación del servicio, entre otros.
6. Los procedimientos y restricciones aplicables a la suspensión del servicio por no pago de la factura, especialmente para consumidores protegidos constitucionalmente.
7. Recomendaciones de seguridad dentro de los inmuebles respecto de seguridad y cuidado de conexiones y gasodomésticos
8. Cómo el usuario puede acceder a sus datos de consumo a través de un portal web o aplicación, y los derechos de uso y privacidad de dichos datos.
9. Responsabilidad del mantenimiento o reemplazo del medidor
10. Costos de conexión, instalación interna, revisión de medidor, suspensión, corte, reconexión y reinstalación y demás servicios que pueda ofrecer el prestador al usuario.
11. Método y periodicidad de facturación, formas de pago.
12. Explicación del contenido de la factura.
13. Información para control de consumo.
14. Canales de atención, procedimientos para reportar interrupciones o fallas del servicio, presentar quejas y reclamos
15. Derechos y deberes del consumidor sobre esta etapa de prestación del servicio.
16. Condiciones de la continuidad y calidad del servicio.
17. Recomendaciones de uso eficiente del gas.
18. Contrato de prestación del servicio.
19. Indicaciones en las facturas de la ruta en el sitio de internet donde se puede consultar el CCU.
20. Informar en la factura cuando se hagan cambios al contrato.
21. Atender sin dilaciones las llamadas hechas por los usuarios para informar sobre las interrupciones del servicio y dejar registro de cada una de ellas.
22. Informar de manera clara y sencilla la forma en que funciona la regulación de calidad del servicio que se encuentre vigente.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

SUBCAPÍTULO II

CONEXIÓN

Artículo 30. Conexión. La conexión corresponde al conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación del sistema de distribución de gas combustible por redes de tubería hasta el registro de corte de un inmueble y la instalación del equipo de medida. La conexión comprende la acometida y el medidor.

1. **Acometida:** Se refiere a la derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
2. **Medidor o equipo de medida:** Corresponde al dispositivo que mide o registra continuamente la cantidad de gas que es consumida por un usuario.

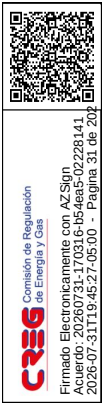
Artículo 31. Responsabilidad de la realización de la conexión del usuario. La conexión debe ser realizada por el distribuidor. Los elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por el mismo. El medidor puede ser adquirido por el usuario o suministrado por el prestador empresa.

El usuario deberá pagar el costo de la conexión requerido para su servicio conforme al cargo por la conexión definido en el Artículo 33 de esta resolución. En el caso de que el usuario suministre el medidor este debe ser descontado del cargo por conexión.

Artículo 32. Puesta en funcionamiento de la conexión. Solamente los empleados o representantes debidamente autorizados del distribuidor podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, o en cualquier antiguo sistema de tuberías del cual se hubiera interrumpido el uso del servicio de gas. Esto corresponde tanto a las instalaciones del distribuidor, tales como tuberías y servicios, como a la instalación interna del usuario.

Artículo 33. Cargo por la conexión. El prestador podrá cobrar un cargo por conexión para comenzar a prestar el servicio de gas combustible por redes de tubería y que cubre los costos involucrados en el suministro y realización de la acometida y el medidor. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la regulación sobre esta materia. Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los términos del artículo 97 de la ley 142 de 1994 o aquella que la modifique aclare, derogue o sustituya y en plazos no menores a 3 años.

Para los otros usuarios diferentes al estrato 1, 2 y 3, el prestador podrá otorgar financiación del cargo de conexión, conforme a los plazos y condiciones que defina y que busquen ser favorables para el usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Parágrafo 1. El prestador deberá asegurarse que las condiciones sobre la financiación de la conexión sean informadas con antelación al usuario y deberán quedar estipuladas en el contrato de condiciones uniformes. Así mismo, en los casos en que aplique debe existir autorización expresa por parte del usuario de que se acoge a dicha financiación.

Parágrafo 2. En el caso que el usuario suministre el medidor este deberá ser descontado del cargo de conexión cobrado por el prestador.

Artículo 34. Propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las tuberías, accesorios, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble, pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Artículo 35. Responsabilidad por el mantenimiento de los elementos que conforman la conexión. Al ser el usuario el propietario de la conexión, que incluyen la acometida y el medidor, es este el responsable del mantenimiento o reparación que estas requieran y por ello debe asumir el costo que generen dichas actividades.

Artículo 36. Responsabilidad del usuario por riesgo de daño o pérdida la conexión. El riesgo por daño o pérdida de cualquier elemento que conforme la conexión será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el suscriptor o usuario se encuentra en la obligación de denunciar al prestador en caso de daño o la pérdida una vez esta ocurra.

Artículo 37. Garantía de las acometidas: Las acometidas suministradas e instaladas por el prestador tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje por un término de un año, contados a partir de su instalación.

Parágrafo. La red interna no hace parte de la conexión, sobre esta debe tenerse en cuenta lo estipulado en el Artículo 30.

SUBCAPÍTULO III

MEDICIÓN

Artículo 38. Medición individual. El usuario del servicio público de gas combustible por redes de tubería tiene el derecho de tener un equipo de medida para la medición individual de su consumo. Así mismo, tiene la

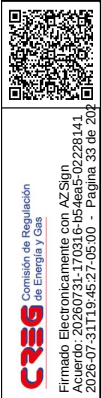


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

obligación de permitir la instalación del equipo de medida por parte del prestador del servicio con el fin de que este pueda determinar su consumo individual y pueda hacer la correcta liquidación y facturación de su servicio. Así mismo, es obligación del prestador instalar el medidor del usuario con el fin de que lo que se le facture corresponda al consumo real del usuario.

Esta medición individual deberá sujetarse a las siguientes reglas:

1. Tener y mantener las características técnicas que defina el prestador, las cuales deberán tener en cuenta lo que establezca la regulación a través de los Códigos de Distribución u otros y en la normatividad técnica.
2. Los equipos de medición deberán cumplir con las Normas Técnicas Colombianas o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, de tal forma que permitan una determinación de la cantidad de gas entregada y una verificación de la exactitud de medición.
3. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, cuando el contrato de condiciones uniformes exija al suscriptor o usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de (6) seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, el prestador podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
4. Cuando, según el contrato de condiciones uniformes, la instalación de los instrumentos de medición corresponda al prestador, y transcurra un plazo de (6) seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de la empresa en la medición.
5. La cantidad de gas registrada por el sistema de medición de volumen estará sujeta a las correcciones aplicables por presión, temperatura y compresibilidad conforme a lo previsto en el Código de distribución de gas, las cuales serán utilizada para los efectos de facturación.
6. Los prestadores deberán corregir los volúmenes registrados en los sistemas de medición con valores de presión y temperatura estándar establecidos conforme lo define el Código de distribución de gas.
7. Para el caso del GLP, los volúmenes deben registrarse a las condiciones de temperatura y presión estipuladas por la normatividad del Ministerio de Minas y Energía y la respectiva regulación.
8. El volumen de gas entregado en el período de facturación es el consumo registrado en los equipos de medición debidamente corregidos.
9. Las empresas deberán tener instalados medidores en un 100% de los usuarios, salvo que existan causas técnicas ajenas a la empresa que impidan la instalación de los medidores. Adicionalmente, la empresa para efectos de facturación deberá hacer una lectura efectiva del 100% de los consumos de cada usuario, salvo por causas imputables de éste



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 39. Determinación de volúmenes en condiciones especiales de registro continuo.

El prestador determinará los casos en que el usuario requiera tener equipos de registro especiales, conforme a lo definido en el Código de distribución de gas. En dichos casos, se considerará la información que estos arrojen para contabilizar el volumen de gas.

Artículo 40. Pago por el equipo de medida. El usuario es quien debe asumir el pago del equipo de medida necesario para la medición de su consumo, a través del cargo de conexión, esto a menos de que se acuerde algo diferente con el prestador del servicio público domiciliario.

Artículo 41. Propiedad del equipo de medida. El usuario es el propietario del equipo de medida exceptuando cuando no paga por este. Sin embargo, el usuario siempre será el responsable del mantenimiento, reparación o cambio de este equipo de medida, en el caso de ser necesario.

Artículo 42. Adquisición del equipo medida. El usuario podrá escoger libremente al proveedor de los equipos de medida. Si lo hace con alguien diferente al prestador del servicio, deberá informar al prestador de la adquisición de su equipo de medición y cumplir con los requisitos exigidos por el prestador con los cuales se avale el cumplimiento de requisitos técnicos, la adecuada calibración, certificación y capacidades de este equipo de medida. La instalación del equipo debe estar a cargo del prestador del servicio

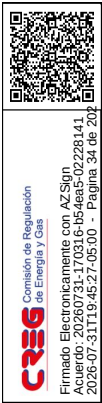
Parágrafo. Cuando aplique, el prestador deberá descontar del costo de conexión regulado el valor del equipo de medida.

Artículo 43. Excepción de medición individual. Solamente son exceptuados de la medición individual los usuarios correspondientes a zonas comunes de propiedad horizontal de que trata la ley 675 de 2001 o aquellas que la modifiquen, aclaren o sustituyan cuando estas zonas no cuenten con medición individual.

Artículo 44. Seguridad para la no manipulación de los medidores. Los medidores deberán instalarse en un gabinete, nicho u otro dispositivo de seguridad certificado, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, garantizando siempre las condiciones de ventilación exigidas por la normativa técnica y de seguridad vigente. Para esto, el prestador implementará mecanismos como sellos de seguridad, dispositivos de bloqueo en la válvula de acometida u otros que garanticen que no se manipularán estos equipos.

Los mecanismos para garantizar esta seguridad solo pueden ser retirados por personal autorizado por el prestador. En caso de que el usuario los altere o permita que esto ocurra, además de incurrir en una condición de alto riesgo para la seguridad de la instalación, será responsable por todos los costos y consecuencias legales derivadas.

Artículo 45. Características de los equipos. Los elementos que hagan parte del sistema de medición del usuario deberán atender lo dispuesto en la regulación vigente de la CREG para el servicio de gas combustible, los reglamentos técnicos vigentes expedidos por el Ministerio de Minas y Energía,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

las normas de metrología legal de la Superintendencia de Industria y Comercio.

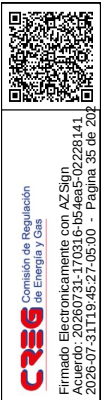
El prestador seleccionará los tipos y características del equipo de medición. Deberá proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación y efectuar la revisión y calibración de dichos equipos, como máximo cada cinco años.

Cuando el equipo sea a cargo del usuario podrá sugerir una marca de medidor diferente, la cual solo podrá ser rechazada por razones técnicas o por falta de homologación.

Parágrafo. Las características de los equipos de medida previstos por el prestador deberán ser indicadas en las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio.

Artículo 46. Control sobre el funcionamiento de los medidores. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

1. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto al prestador como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá al prestador, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado o calibración.
2. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reemplazar o reparar, a satisfacción del prestador, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
3. El equipo de medida suministrado por el prestador deberá contar con garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia, la regulación de la CREG o las que otorgue el fabricante de estos bienes.
4. La exactitud de los equipos de medición será verificada por el distribuidor o el comercializador a intervalos razonables y como máximo cada cinco años, y, de ser solicitado, en presencia de representantes del usuario. En caso de que el usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de la exactitud de tal equipo. El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario. La calibración de los medidores la realizará el



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. Cada parte tendrá derecho a estar presente en el momento de instalación, lectura, limpieza, cambio, reparación, inspección, comprobación, calibración o ajuste efectuados al equipo de medición involucrado en la facturación. Las lecturas del equipo de medición para efectos de facturación serán tomadas por el comercializador; el usuario podrá llevar los registros que considere necesarios.
6. Si, al efectuarse la comprobación, se encontrare que cualquier medidor o equipo de medición fuera inexacto en un dos por ciento (2%) o más, por exceso o por defecto, el equipo será ajustado para el volumen de gas entregado y calibrado. El prestador y el usuario podrán acordar que el medidor será calibrado cuando presente un margen de error menor al aquí establecido, o se podrá hacer un ajuste en la facturación mediante la utilización de factores de corrección hasta que se efectúe la calibración.

Artículo 47. Localización del equipo de medida. Los equipos de medida para la determinación del consumo de gas deben estar localizados en lugares que sean accesibles para que de forma directa los funcionarios de la empresa prestadora puedan tomar las lecturas, salvo que se instalen dispositivos que permitan su lectura remota. Estos sitios deberán ser fácilmente identificables según lo dispuesto por los prestadores en las condiciones uniformes del contrato. Estos deberán cumplir estrictamente con los requisitos de ventilación, distancias mínimas a fuentes de ignición u otros servicios exigidos por las normas técnicas vigentes, y según lo dispuesto por el prestador en las condiciones uniformes del contrato.

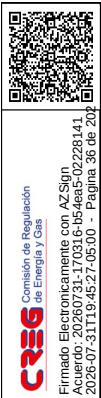
En todo caso, se deberá garantizar que los usuarios siempre tengan acceso a la lectura de su consumo.

Artículo 48. Relocalización del equipo de medida por manipulación. Cuando se compruebe que el equipo de medida ha sido o puede estar siendo manipulado por el usuario o por terceros, o cuando se identifique que su ubicación actual representa un riesgo para la seguridad de la vida o de los bienes, el prestador podrá reubicar dicho equipo a su cargo.

Esta relocalización deberá garantizar tanto el acceso del usuario para la lectura del equipo como la integridad del sistema de medición asegurando que la nueva ubicación cumpla con las condiciones técnicas de ventilación y seguridad para instalaciones de gas.

Artículo 49. Falta de medición por acción u omisión del usuario. Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión del prestador, le hará perder el derecho a recibir el precio. Para este caso se entenderá que es omisión de la empresa prestadora cuando:

1. La empresa no instale el medidor en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario, cuando el usuario se lo haya solicitado directamente a esta.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

2. No se reciba el equipo de medida al usuario cuando este lo haya instalado con otros ajenos a la empresa y cumpla con los requisitos técnicos para esta instalación del medidor, en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario.
3. El prestador del servicio público no haga la lectura del equipo de medida del usuario, a pesar de que este cuente con este y cumpla con todos los requisitos para llevarse a cabo la respectiva lectura.

Parágrafo 1. Corresponderá al prestador probar que realizó todas las diligencias oportunas para efectuar la medición del usuario y en las oportunidades previstas en el contrato. Esto a través de registro fotográfico, levantamiento de actas y demás recursos que demuestren tal diligencia.

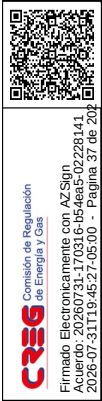
Artículo 50. Medición en áreas comunes de propiedad horizontal. La medición del consumo de gas en áreas comunes de propiedad horizontal garantiza la distribución equitativa de los costos del consumo de estos espacios entre los copropietarios. Este proceso puede realizarse mediante dos esquemas principales:

- a. **Medición individual:** En este caso las áreas comunes que consumen gas cuentan con uno o varios medidores exclusivos, instalados para registrar únicamente el consumo de estos espacios.
- b. **Balance entre medición general y medidores individuales:** Consiste en realizar un balance entre el medidor general del conjunto o propiedad horizontal, que registra todo el consumo de la edificación y los medidores de las unidades privadas (apartamentos, casas, locales, oficinas, entre otros). La diferencia entre ambos consumos corresponde al uso de las áreas comunes.

Artículo 51. Instalación de equipos de medida en inmuebles nuevos desarrollados por constructoras o urbanizadores. En los inmuebles nuevos desarrollados por urbanizadores y/o constructores, los usuarios que los adquieran deberán informarse previamente sobre las condiciones en las cuales el inmueble será entregado en relación con la conexión del servicio, la cual comprende la acometida y el equipo de medida, así como sobre la responsabilidad por los costos asociados a dicha conexión.

Artículo 52. Protección de las instalaciones y sistema de medición. Los equipos de medición deberán instalarse en gabinetes o cajas; que aseguren que esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual el prestador sellará tales dispositivos. Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado del prestador, y el usuario, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

Parágrafo. El usuario que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra, o que instale sellos que no correspondan a los que fueron instalados por el prestador será responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 53. Hurto de alguno de los elementos que conforman la conexión. El usuario del servicio público deberá presentar la denuncia ante la autoridad competente de que ha sido víctima de hurto de su acometida, regulador y/o equipo de medida. Así mismo, debe informar y presentar copia de la denuncia ante el prestador del servicio, adjuntando la solicitud para que se le indiquen las opciones para la reposición de los equipos que han sido hurtados.

Sin perjuicio de las acciones inmediatas por seguridad descritas en el Parágrafo 1, la empresa prestadora, al recibir el reporte del hurto, deberá realizar dentro de los dos (2) días siguientes una visita técnica al domicilio para inspeccionar el estado de la instalación y determinar las acciones necesarias para el restablecimiento seguro del servicio. Una vez realizada la visita, deberá indicar en detalle al usuario las especificaciones técnicas y acciones requeridas para el restablecimiento del servicio.

En el caso del equipo de medida, el usuario podrá decidir si adquiere los elementos faltantes con el prestador o si los adquiere por su cuenta cumpliendo las especificaciones técnicas establecidas. En ambos casos, el plazo para la instalación y habilitación una vez se tengan los equipos no podrá superar los cinco (5) días.

Parágrafo 1. Atención inmediata por riesgo de seguridad y emergencias. En caso de que el hurto de los elementos de la conexión genere una fuga de gas, exponga la tubería de la red a la atmósfera o represente cualquier tipo de riesgo inminente para la seguridad, la vida o los bienes de la comunidad, el prestador del servicio —o quien haga sus veces a través de la línea de emergencias— deberá atender la situación de manera inmediata e ininterrumpida (24/7), procediendo a realizar el cierre de seguridad, sellado de la línea o suspensión temporal del flujo de gas, sin que para ello se requiera la presentación previa de denuncias o trámites administrativos por parte del usuario.

Parágrafo 2. Una vez realizada la denuncia por parte del usuario y registrada ante el prestador, este no podrá colocar trabas para la instalación del nuevo equipo de medida ni dilatar injustificadamente el restablecimiento del servicio, siempre y cuando la instalación interna del usuario cumpla con las condiciones técnicas de seguridad y hermeticidad exigidas por la normativa vigente.

Parágrafo 3. El prestador podrá aplicar cargos retroactivos al consumo anterior al hurto si detecta conexiones directas, derivaciones ilegales o manipulaciones fraudulentas previas al evento reportado.

Artículo 54. Cambio de medidor. Corresponde al reemplazo del equipo de medición existente por uno nuevo, bien sea por solicitud del prestador del servicio o por solicitud del usuario y conforme a las causales definidas en el siguiente numeral y siguiendo los procedimientos definidos en los numerales 61.1, 61.2 y 61.3.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 55. Causales para el cambio de medidor. El cambio de medidor se podrá realizar conforme a las siguientes causales y siguiendo los procedimientos establecidos en el Artículo 56.

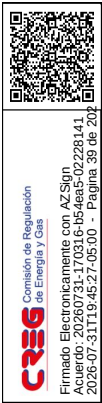
1. Por falla técnica del medidor o mal funcionamiento (lecturas incoherentes, ausencia de registro, irregularidades detectadas en la lectura o comportamiento del consumo).
2. Por solicitud del usuario. (sospecha de mediciones erróneas que impactan la factura del usuario)
3. Por vencimiento de vida útil.
4. Pérdida de las características metrológicas que impidan la correcta medición de los consumos. (calibración).
5. Por cambio de tecnología
6. Por iniciativas de cambio de medidores por parte de los prestadores de servicios públicos.
7. Por manipulación, fraude o adulteración detectada.
8. Otras detalladas y justificadas en el contrato de prestación del servicio

Parágrafo. El prestador deberá incorporar las diferentes causales para el cambio de medidor dentro de los contratos de condiciones uniformes, así como las características técnicas de los medidores y del mantenimiento que deba dárseles.

Parágrafo 2. El equipo de medición podrá ser retirado por el prestador en cualquier momento después de la terminación o suspensión del servicio, sin cargo al usuario. Si el medidor es de propiedad del usuario, una vez desmontado éste, le será entregado por el distribuidor o el comercializador. Si el usuario intenta una reconexión no autorizada por el distribuidor o el comercializador, tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

Artículo 56. Procedimientos de cambio de medidor según causales. Para el cambio de medidor se deberán seguir los siguientes procedimientos conforme las causales definidas en el Artículo 55.

61.1. Cambio de medidor por las causales (1) falla técnica del medidor o mal funcionamiento, (2) por solicitud del usuario, por (3) vencimiento de vida útil, (4) por pérdida de características metrológicas. Para garantizar la transparencia, trazabilidad, verificación técnica y respeto del debido proceso que debe aplicar la empresa prestadora del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería para el cambio de medidor, cuando se identifiquen las causales señaladas, ya sea por oficio de la empresa o por solicitud del usuario, se deberá seguir como mínimo los pasos del siguiente procedimiento:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Comunicación de oficio al usuario por parte de la empresa prestadora

- 1.1. La empresa prestadora del servicio público deberá notificar al usuario con por los menos tres (3) días anticipación y mediante comunicación escrita la detección de posibles fallas en el equipo de medida o causas para su cambio y la programación de una visita de inspección.
- 1.2. La comunicación debe contener claramente:
 - fecha y el rango de horario de la visita.
 - Motivo de la inspección
 - Líneas de atención y canales oficiales parar reprogramar
- 1.3. En caso de que el usuario no pueda atender la visita en la fecha notificada podrá solicitar la reprogramación una sola vez para que sea realizada dentro de los quince (15) días calendario siguientes, contados desde la fecha inicialmente notificada.
- 1.4. El derecho del usuario a contar con el acompañamiento de un técnico a su costo.

2. Por solicitud del usuario

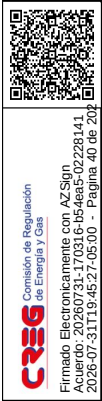
- 2.1. Cuando el usuario solicite la inspección del medidor, deberá comunicarse por los canales oficiales de atención del prestador e indicar las razones de su solicitud.
- 2.2. El prestador deberá agendar la visita en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, salvo se acuerde una fecha diferente con el usuario.
- 2.3. El prestador debe comunicar verbal y claramente al usuario que hace la solicitud:
 - Fecha y rango de horario de la visita
 - Número de radicado de la solicitud.

3. Visita e inspección inicial

- 3.1. La inspección será realizada por personal autorizado de la empresa prestadora en presencia del usuario, su representante, o un testigo ajeno al personal de la empresa.
- 3.2. Los funcionarios de la empresa prestadora deberán presentarse:
 - Con uniforme oficial
 - Con identificación visible y verificable
 - Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.
- 3.3. Durante la visita se deberá identificar al usuario o testigo y su técnico acompañante y se deberá dejar constancia de su presencia a través de un acta de inspección.

4. Elaboración del acta de inspección

- 4.1. El funcionario de la empresa prestadora elaborará un acta de inspección que contenga como mínimo:
 - Nombre del usuario y dirección donde se presta del servicio
 - Nombre de la persona que atendió (usuario, autorizado o testigo, técnico acompañante).
 - Identificación del personal técnico.
 - Motivo de la inspección.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- Hallazgos y estado del medidor.
 - Decisión técnica de retiro o permanencia del medidor.
- 4.2. En el acta se debe incluir evidencia fotográfica del medidor y los elementos inspeccionados.
- 4.3. El usuario podrá consignar observaciones y deberá firmarla
- 4.4. Si el usuario se niega a firmar el acta, el prestador deberá dejar constancia y solicitar firma de un testigo ajeno al personal de la empresa.
- 4.5. Una vez se finalice la inspección, el funcionario de la empresa prestadora debe entregar copia legible y sin tachones del acta al usuario o testigo.

5. Retiro del medidor y aseguramiento de la cadena de custodia

- 5.1. En caso de que sea necesario el retiro del medidor de debe registrar un acta que contenga como mínimo:
- Marca del medidor
 - Número de serie
 - Lectura final
 - Estado físico del medidor
 - Forma de retiro.
- 5.2. Se deberá introducir el medidor en sobre o tula, sellar con precinto de seguridad e identificarlo con código único.
- 5.3. Realizar el sellado en presencia del usuario o testigo plenamente identificado.
- 5.4. Registrar actividades de manejo y transporte del medidor para conservar su estado real.

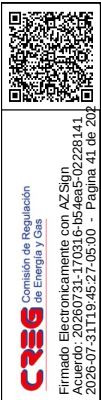
6. Comunicación para coordinación con laboratorio

- 6.1. En el momento del retiro, entregar al usuario comunicación formal en la que se le indique que debe contactar al laboratorio acreditado en un plazo de máximo tres (3) días hábiles.
- 6.2. Informar al usuario que puede participar en el proceso de inspección del medidor de forma:
- Presencial o virtual
 - Con acompañante técnico o abogado
 - mediante representante autorizado.
- 6.3. Si el usuario se niega a firmar la comunicación, el prestador deberá dejar constancia y solicitar firma de un testigo ajeno al personal de la empresa prestadora.

7. Instalación de nuevo medidor con carácter temporal o definitivo

- 7.1. Mientras el medidor retirado se encuentra en análisis, la empresa prestadora instalará un medidor temporal, calibrado, certificado y autorizado según las normas técnicas y de la CREG.
- 7.2. Registrar en el acta de inspección:
- Número de serie del medidor temporal.
 - Lectura inicial (cero o lectura distinta documentada).
 - Fecha y hora de instalación.
- 7.3. El acta deberá ser firmada por el técnico y el usuario o testigo.

8. Proceso en el laboratorio acreditado



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- 8.1. El laboratorio que vaya a hacer la revisión del medidor debe inicialmente verificar el estado e integridad de la cadena de custodia.
- 8.2. El laboratorio realizará inspección externa e interna del equipo.
- 8.3. Se ejecutarán todas las pruebas metrológicas y de exactitud.
- 8.4. Se deberá emitir informe técnico con dictamen de conformidad o no conformidad.
- 8.5. Si el diagnóstico del laboratorio determina que el medidor debe ser reemplazado, el medidor temporal podrá convertirse en definitivo, previa confirmación por parte del usuario o debe remplazarse por uno nuevo.

9. Comunicación de resultados y alternativas

- 9.1. Conforme a los resultados del informe técnico, la empresa del servicio público notificará al usuario dentro de los treinta (30) días hábiles y mediante comunicación escrita:
 - Los resultados del laboratorio
 - Las irregularidades encontradas.
 - La justificación técnica de cambio
 - Las opciones disponibles para el usuario.
- 9.2. La comunicación deberá incluir copia del informe del laboratorio

10. Opciones disponibles para el usuario

- 10.1. El prestador deberá ofrecer al usuario las siguientes opciones:
 - Adquirir un medidor que cumpla las especificaciones técnicas exigidas, asumiendo los costos de instalación.
 - Aceptar el medidor suministrado por la empresa prestadora y aceptando los costos de este.
- 10.2. El usuario contará con treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para informar por escrito su decisión.
- 10.3. En el caso que el usuario decida adquirir el medidor, el prestador dará un plazo máximo de diez (10) días para el cambio y procederá al retiro del instalado por el prestador.
- 10.4. Si transcurrido treinta (30) días sin respuesta, el prestador podrá facturar los costos del cambio del medidor en un anexo a la factura del servicio público.

11. Registros

Los prestadores del servicio público domiciliario deberán conservar en un sistema de gestión documental todos los registros generados en este procedimiento y que corresponden como mínimo:

- Acta de inspección inicial.
- Registro de cadena de custodia (sobre, tula, precinto).
- Acta de instalación del nuevo medidor con carácter temporal o definitivo.
- Comunicaciones formales enviadas al usuario.
- Informe técnico del laboratorio acreditado.
- Evidencia fotográfica.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

12. Control de debido proceso

Si se determina que el cambio del medidor no obedece a una falla técnica o un mal funcionamiento del medidor y que no se respetó el debido proceso al cual tiene derecho el usuario, este puede presentar una queja ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios para que se realice la investigación administrativa correspondiente y se impongan las sanciones en el marco de sus funciones.

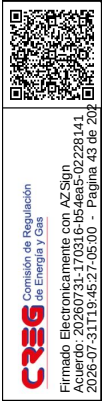
61.2. Cambio de medidor por causal (5) cambio de tecnología o por (6) iniciativas de cambio de medidores por parte del prestador. En el caso de cambio de medidor por avance tecnológico para garantizar la precisión en la medición, transparencia y debido proceso cumpliendo la normatividad vigente se llevarán a cabo los pasos del siguiente procedimiento.

1. Comunicación al usuario de la necesidad de cambio

- 1.1. La empresa prestadora deberá notificar por escrito al usuario sobre la necesidad del cambio del medidor por avance tecnológico, explicando entre otros:
 - Razones técnicas y tecnológicas para implementar la nueva tecnología.
 - Beneficios de la implementación del nuevo medidor:
 - Medición precisa y eficiente del consumo.
 - Mayor agilidad en suspensión y reconexión del servicio sin acudir al predio.
 - Detección de fallas en tiempo real, mejorando la calidad del servicio.
 - Consulta del consumo real mediante plataformas web y aplicaciones móviles.
- 1.2. La comunicación debe indicar que el usuario tiene derecho a elegir la adquisición del medidor:
 - Directamente con el prestador.
 - A través de cualquier proveedor autorizado en el mercado.
- 1.3. Se otorgará al usuario un plazo de treinta (30) días calendario para tomar su decisión.
- 1.4. Independientemente de la elección, el medidor debe cumplir los requerimientos técnicos del prestador y contar con certificado de calibración expedido por laboratorio acreditado por ONAC.

2. Opciones del usuario y plazos

- 2.1. El usuario podrá:
 - Adquirir el medidor directamente con el prestador y asumir costos.
 - Adquirir el medidor con otro proveedor cumpliendo los requisitos técnicos y certificación de calibración.
- 2.2. Si transcurre el plazo de treinta (30) días calendario sin que el usuario tome decisión, el prestador podrá entre otros:
 - Instalar el medidor.
 - ~~Cargar los costos del cambio de medidor a la facturación del usuario.~~



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

3. Comunicación al usuario de la visita para instalación del medidor

- 3.1. El prestador deberá notificar por escrito al usuario, con por lo menos cinco (5) días de anticipación la visita para el cambio de medidor.
- 3.2. La comunicación debe incluir:
- Fecha y rango horario de la visita.
 - Motivo de la inspección.
 - Líneas de atención y canales oficiales para reprogramar.
- 3.3. Si el usuario no puede atender la visita en la fecha indicada, podrá solicitar la reprogramación, la cual no podrá exceder los 30 días contados desde la fecha inicialmente notificada.

4. Visita para la instalación del medidor

- 4.1. La visita será realizada por personal autorizado de la empresa prestadora en presencia del usuario, su representante, o un testigo ajeno al personal de la empresa.
- 4.2. Los funcionarios deberán presentarse:
- Con uniforme oficial.
 - Con identificación visible y verificable.
 - Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.
- 4.3. Durante la visita se deberá identificar al usuario o testigo y dejar constancia de su presencia

5. Elaboración de acta de retiro de medidor para instalación de uno nuevo por avance tecnológico.

- 5.1. El funcionario de la empresa prestadora elaborará un acta de inspección que contenga como mínimo:
- Nombre del usuario y dirección donde se presta del servicio
 - Nombre de la persona que atendió (usuario, autorizado o testigo).
 - Identificación del personal técnico.
 - Identificación del medidor que se retira
 - Identificación del medidor que se instala.
- 5.2. El acta se debe incluir evidencia fotográfica del medidor
- 5.3. El usuario podrá consignar observaciones y deberá firmarla
- 5.4. Si el usuario se niega a firmar el acta, el prestador deberá dejar constancia y solicitar firma de un testigo ajeno al personal de la empresa.
- 5.5. Una vez se finalice la instalación, el funcionario de la empresa debe entregar copia legible y sin tachones del acta al usuario o testigo.
- 5.6. Se incluirá evidencia fotográfica del medidor retirado y del nuevo instalado

6. Retiro de medidor y aseguramiento de la cadena de custodia

- 6.1. En caso de retiro, registrar en el acta:
- Marca del medidor.
 - Número de serie.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- Lectura final.
- Estado físico del equipo.
- 6.2. Introducir el medidor en sobre o tula, sellar con precinto de seguridad e identificarlo con código único.
- 6.3. Realizar el sellado frente al usuario o testigo plenamente identificado.

7. Instalación del medidor nuevo

- 7.1. La empresa prestadora instalará el medidor calibrado, certificado y autorizado según las normas técnicas y de la CREG.
- 7.2. Registrar en el acta de inspección:
 - Número de serie del nuevo medidor
 - Lectura inicial (cero o lectura distinta documentada).
 - Fecha y hora de instalación.
- 7.3. El acta deberá ser firmada por el técnico y el usuario o testigo.

8. Proceso en laboratorio acreditado

- 8.1. El medidor retirado (si aplica) será revisado por laboratorio acreditado.
- 8.2. El laboratorio deberá verificar la integridad de la cadena de custodia antes de iniciar cualquier revisión.
- 8.3. Realizar revisión externa e interna del medidor
- 8.4. Verificar la integridad del equipo y la validez de la calibración.
- 8.5. Emitir informe técnico

9. Comunicación de resultados de la verificación de integridad

- 9.1. Con base en el informe técnico, el prestador notificará al usuario mediante comunicación escrita los resultados de la verificación de integridad.
- 9.2. Si corresponde, adelantará las acciones para devolver el medidor retirado al usuario.

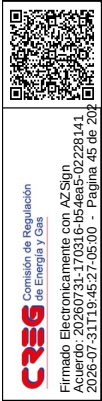
10. Registros

Los prestadores deberán conservar en un sistema de gestión documental todos los registros generados en este procedimiento y que corresponden como mínimo:

- Acta de retiro e instalación del nuevo medidor
- Comunicaciones formales enviadas al usuario.
- Informe técnico del laboratorio acreditado.
- Evidencia fotográfica del retiro del medidor antiguo y de la instalación del nuevo.

11. Control de debido proceso

Si se determina que el cambio del medidor no obedece a un avance tecnológico real o que no se respetó el debido proceso al cual tiene derecho el usuario, este puede presentar una queja ante la Superintendencia de



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

servicios Públicos Domiciliarios para que se realice la investigación administrativa correspondiente y se impongan sanciones si aplica.

61.3. Cambio de medidor por la causal (7) manipulación, fraude o adulteración detectada. En este caso el prestador podrá adelantar el proceso de cambio indicado en el numeral 61.1. sin tener que comunicárselo previamente al usuario y sin perjuicio de las acciones que puede adelantar por el fraude del usuario.

61.4. Cambio de medidor por causal (8) otras detalladas y justificadas en el contrato de prestación de servicio. Siempre que se proceda al cambio de medidor se deberá seguir como mínimo las etapas de comunicación al usuario, opciones para el usuario, visita para instalación, elaboración de acta de retiro para instalación del nuevo, instalación, entrega al usuario, según el proceso definido en el numeral 61.1 de esta resolución.

Artículo 57. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisión. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa prestadora, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida.

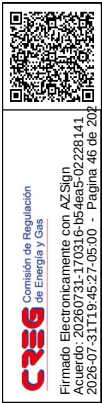
Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables al prestador, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionado con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 58. Tiempo mínimo para cambio de medidor por mejoras tecnológicas. Los prestadores de servicios públicos sólo podrán realizar el cambio de medidor al usuario justificado en mejoras tecnológicas, cuando el equipo de medida del usuario cuente con por lo menos con cinco (5) años de instalado. Sin embargo, podrá cambiarse dentro del periodo de los cinco años si existe acuerdo entre el prestador y el usuario.

Artículo 59. Cobros por retiro, instalación y calibración de medidores. En las condiciones uniformes del contrato, el prestador establecerá los valores a cobrar por concepto de retiro, instalación, reparación y calibración de medidores, los cuales no podrán ser modificados en periodos menores a un (1) año.

Artículo 60. Medición con funcionalidad prepago. El prestador podrá ofrecer la instalación de medidores con funcionalidad de prepago a los usuarios del servicio público de gas combustible por redes de tubería los cuales permiten el control de la entrega y registro del consumo al usuario, de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente

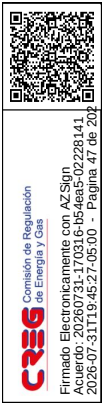
Artículo 61. Instalación de medidores con funcionalidad prepago. Los prestadores podrán instalar a su costo medidores con funcionalidad prepago a los usuarios del servicio público domiciliario de gas que presenten las siguientes circunstancias:

1. Suspensión del servicio de tres (3) veces o más en el mismo año
2. Identificación de conexiones no autorizadas.
3. Fraude o manipulación del equipo de medida.
4. Programas de control de pérdidas.

Parágrafo 1. Cuando al usuario le sea cambiado su medidor por uno con funcionalidad prepago, el prestador deberá hacerle entrega del equipo retirado en caso de que sea de propiedad del usuario y realizar un procedimiento detallado conforme a los establecidos en el Artículo 56 de la presente resolución.

Parágrafo 2. Al cabo de dieciocho (18) meses de instalado el medidor, el usuario podrá solicitar al prestador el cambio a modalidad de pospago, para lo cual el prestador deberá evaluar el comportamiento del usuario de acuerdo con los numerales 1 a 4 del presente artículo, y determinar si procede el cambio. En caso de ser negativa la solicitud deberá explicar las razones.

Artículo 62. Medición y equipos de medición alternativos. De ser requerido por un usuario, podrá instalarse, si es factible, un equipo de lectura de medidor a distancia que transmita la lectura de un medidor a un registro de repetición ubicado en un lugar accesible para su lectura. No obstante, deberá permitirse al prestador acceso al medidor interior en todo momento razonable. El costo de instalación, mantenimiento y reposición del medidor correrá por cuenta del usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 63. Cambio de medidor por decisión del prestador fuera de los plazos previstos. El distribuidor o el comercializador podrán periódicamente cambiar o modificar el equipo de medición. El nuevo equipo será a cargo del distribuidor o del comercializador, a menos de que se trate de fraudes del usuario o por terminación de la vida útil del equipo, en cuyo caso estarán a cargo del usuario, siempre y cuando se trate de un equipo de costo similar.

SUBCAPÍTULO IV

RED INTERNA O INSTALACIONES INTERNAS DE GAS

Artículo 64. Red interna de gas. La red interna de gas comprende el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio del inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. Esta hace parte de las condiciones necesarias para la conexión al sistema de distribución local. Esta también se denomina instalación interna de gas.

Artículo 65. Realización de la red interna de gas. Los elementos necesarios para la instalación interna, según lo definido en la Ley 142 de 1994, podrán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo o por cualquier otro personal autorizado y registrado en la empresa.

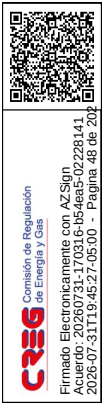
No será negocio exclusivo de la empresa y serán instalados a cargo del usuario. El usuario puede contratar el servicio de instalación de redes internas con personas calificadas. Los prestadores deben llevar un registro del personal autorizado que podrá construir y realizar el mantenimiento de la red interna, esto no confiere a los prestadores la atribución de limitar el número de registrados, o de negar dicho registro a las personas que reúnan las condiciones técnicas establecidas por las autoridades competentes.

Este registro será público y las empresas tendrán la obligación de divulgarlo; igualmente, deberá suministrarlo en cualquier momento a petición del usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a las empresas para favorecer monopolios, o impedir que las personas calificadas, según las normas, puedan ejercer su profesión u oficio.

Artículo 66. Puesta en servicio de la red interna de gas del usuario. Las instalaciones internas de gas, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes.

La realización de estas pruebas será responsabilidad de usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

Parágrafo. Si el Organismo de Inspección Acreditado detecta en la revisión previa que la instalación del usuario no cumple con las normas técnicas y de



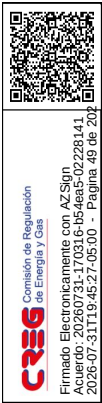
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

seguridad exigidas, no se autorizará la puesta en operación del servicio de gas.

Artículo 67. Responsabilidad del prestador por el cumplimiento de la normatividad técnica. El prestador será responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cumplan con lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Internas de Gas del MME y cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad o Informe de Inspección y llevará un registro de llevar un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso de que la empresa como organismo de inspección haga las revisiones previas y periódicas de las instalaciones internas de gas de, podrá cobrar un cargo.

El prestador deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

1. En la solicitud de conexión, no se exige al usuario un trámite adicional al de solicitud del servicio y de conexión descritas en el Artículo 2 y Artículo 7 de la presente resolución. Dentro de estas solicitudes, el prestador deberá informar al usuario, antes de la programación de la visita, las condiciones que debe cumplir la instalación interna y la documentación requerida.
2. El usuario deberá aportar, el certificado de conformidad de la instalación expedida por un organismo de certificación acreditado, de manera que se valide que la red interna cumple con el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de gas combustible Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue, así como las disposiciones que le sean complementarias. y con las demás normas técnicas aplicables. Las empresas prestadoras del servicio darán cumplimiento a lo establecido en los Códigos de Distribución u otras normas que expida la Comisión.
3. El prestador del servicio coordinará con el usuario la visita técnica al inmueble para verificar que la red interna básica del inmueble se encuentre instalada y cumpla las normas técnicas y de seguridad, registrando el cumplimiento en el acta de recibo técnico, sin que ello implique para el usuario diligenciar formatos adicionales a los previstos en el procedimiento de solicitud del servicio y de conexión previsto en la presente Resolución.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. Cumplidos los requisitos de la red interna y emitida el acta de recibo técnico se entenderá habilitada la red interna del usuario para la conexión. A partir de este momento se continuará con el procedimiento de conexión.

Artículo 68. Modificación en las instalaciones internas de gas existentes. Cuando el usuario prevea realice modificaciones en sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento, deberá notificar al distribuidor, el cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso a cargo del usuario.

En todo caso, ante cualquier modificación de la instalación interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse de que este llegue al Distribuidor.

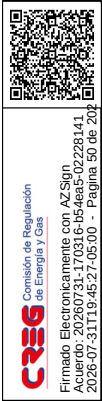
La modificación en la ubicación de la tubería de servicio existente y/o instalaciones de medición solicitada por el usuario debe ser sometida a consideración de la empresa distribuidora. En caso de ser aprobada se realizará con cargo al usuario. En caso de no ser aprobada, la empresa deberá notificar al Usuario exponiendo las razones del caso.

Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de la empresa distribuidora.

Artículo 69. Protección y mantenimiento de la instalación interna de gas. El usuario será responsable de proteger las redes su instalación y deberá ser mantenida por éste en las condiciones requeridas por las autoridades competentes y por el prestador del servicio.

Artículo 70. Obligación de los usuarios de hacer la revisión periódica de su instalación interna de gas. Para garantizar que la instalación receptora del servicio de gas del usuario se mantiene en condiciones de seguridad para él y la comunidad, el usuario de servicio tiene la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtener el certificado de conformidad de la misma, conforme a los plazos, procedimientos y demás disposiciones establecidas en la regulación y en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Artículo 71. Personal idóneo para la realización de la revisión periódica de la instalación interna de gas. La revisión periódica de las instalaciones internas de gas solo la podrá realizar los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o las empresas prestadoras del servicio público domiciliario, las cuales la podrán realizar directamente si son Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables.



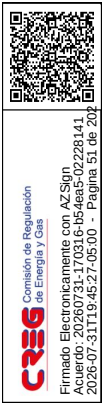
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

El usuario deberá informarse sobre los Organismos de Inspección que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), o de los medios que disponga el prestador y seleccionar el de su conveniencia para agendar la visita de inspección dentro de los plazos establecidos por la regulación y cumplir con la obtención del certificado de conformidad.

Artículo 72. Pago por la revisión periódica. El pago por la revisión periódica de la instalación interna de gas estará a cargo del usuario por ser esta de su propiedad y para su uso exclusivo.

Artículo 73. Obligaciones del prestador frente a la actividad de la revisión periódica de la instalación interna de gas. Son obligaciones del prestador las siguientes:

1. Verificar el cumplimiento por parte del usuario de la obligación de hacer la revisión periódica de la instalación interna de gas y obtener el certificado de conformidad.
2. Notificar al usuario los plazos para que este cumpla su obligación de hacer la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtenga el certificado de conformidad. Esto conforme a los procedimientos establecidos en la regulación.
3. Divulgar el listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, en las zonas donde prestan el servicio. Esto no confiere la atribución de limitar el número de Organismos incluidos en la base de datos, o de negar su inclusión a las personas que reúnan las condiciones establecidas por las autoridades competentes.
4. Avisar al usuario en la factura la fecha en la que suspenderá el servicio por la causal de no contar con el certificado de conformidad de la instalación interna de gas resultante de la revisión periódica de esta.
5. Contar con los medios electrónicos que sean necesarios y seguros para recibir todos los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente. Así mismo, disponer de los medios para recibir los certificados que sean remitidos por los usuarios y verificar su autenticidad.
6. Administrar la base de datos de los certificados de conformidad de sus usuarios.
7. Cuando la revisión de la instalación interna la realice el prestador, deberá colocar una etiqueta visible donde conste la fecha de revisión.
8. Suspender el servicio de un usuario cuando este no cuente con el certificado de conformidad en el plazo máximo establecido o cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

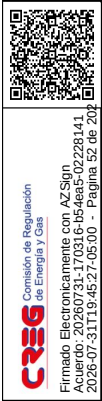
haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y esta cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico de instalaciones internas de gas como causantes de la suspensión del servicio.

9. Establecer un procedimiento de reactivación temporal del servicio a fin de que el Organismo de Inspección Acreditado pueda revisar y certificar la instalación interna que está suspendida.
10. Brindar al usuario información clara sobre los plazos para la realización de la revisión de las instalaciones internas de gas, así como sus costos sin inducirlo a que adquiera otros servicios de mantenimiento de la red interna de gas soportados en la obligación de la revisión.
11. Brindar mecanismos para facilitar el pago del costo de la revisión de los usuarios
12. Implementar estrategias para capacitar al usuario sobre la revisión periódica de la instalación interna de gas buscando minimizar posibles confusiones o engaños por parte de personas que suplantan al prestador e inducen a la realización de esta actividad en periodos por fuera de los definidos en la regulación.

Parágrafo. Cuando el distribuidor requiera revisar las instalaciones del usuario o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores, el usuario deberá acceder a esta solicitud previa notificación por escrito.

Artículo 74. Derechos de los usuarios frente a la actividad de la revisión periódica de la instalación interna de gas. Serán derechos de los usuarios los siguientes:

1. Que se le informe sobre la obligación de la realización de la revisión periódica de las instalaciones internas de gas y la obtención del certificado de conformidad para que se entienda su objetivo, plazos y mecanismos para la realización.
2. A escoger el organismo de inspección acreditado que mejor se acomode a su presupuesto, tiempo para agendamiento de visita, beneficios, entre otros.
3. Que el prestador reciba el certificado de conformidad que le es generado del cumplimiento de la inspección por un Organismo de Inspección Acreditado.
4. A realizar los arreglos o ajustes resultantes de la revisión con personal idóneo que sea seleccionado por parte del usuario, sin que necesariamente sean parte del prestador.
5. A que no se le presione por parte del prestador a la adquisición de otros paquetes o servicios, que son inducidos o soportados en la obligación de



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

revisión periódica pero que no forman parte de los definidos en la norma o la regulación como obligatorios.

6. Cuando la revisión la realice el prestador como organismo de inspección acreditado, se le cobre al usuario un valor que sea soportado en costos reales por las actividades realizadas y se le brinde con desglose esta información.

Parágrafo. Los Organismos de Inspección Acreditados, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía y sus modificaciones, son vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y sus obligaciones con el usuario del servicio público domiciliario de gas, están por fuera de este Régimen de Protección dado que son organismos que no son regulados por la CREG.

SUBCAPÍTULO V

PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

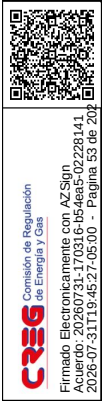
Artículo 75. Sistema de comercialización prepago del gas combustible distribuido por redes de tubería. Corresponde a la modalidad de prestación del servicio de comercialización de gas combustible donde el usuario final realiza el pago del servicio público domiciliario de gas con anticipación a su consumo, ya sea porque el usuario desea pagar el servicio de esta forma o porque este cuenta con un medidor prepago que permite el control de la entrega y registro del consumo al usuario conforme al valor que ha sido pagado.

Entre los beneficios que se deben obtener con el sistema de comercialización prepago están:

1. El usuario puede acceder al servicio según capacidad de pago.
2. Previene deudas y cargos por morosidad.
3. No existen cortes ni reconexiones del servicio, la continuidad del servicio depende del usuario.
4. Las tarifas que le son aplicadas al usuario son iguales a las del sistema de comercialización pospago.

Parágrafo. Los pagos del servicio público de gas combustible por redes de tubería que el usuario haga de forma anticipada porque así lo desea y que se encuentra en la modalidad de pospago se entienden como un saldo a favor en la factura siguiente y no como modalidad de comercialización prepago.

Artículo 76. Alcance del sistema de comercialización prepago. Podrán acceder al sistema de comercialización prepago todos los usuarios del servicio de gas combustible por redes de tubería que tengan la clasificación de usuarios



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

regulados de uso residencial y que cuenten con una medición conforme al Artículo 60 de esta resolución.

Artículo 77. Determinación de la cantidad de gas a que tiene derecho el suscriptor o usuario en el sistema de comercialización prepago. La cantidad de gas a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el valor prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada por el prestador al usuario en el momento de la activación.

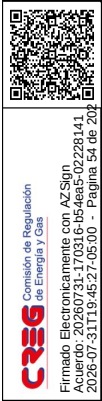
Parágrafo. El valor del cargo fijo mensual se liquidará por una sola vez en la primera recarga del periodo prepago. Para efectos de esta aplicación los usuarios en modalidad prepago tendrán un periodo de facturación del primero al último día de cada mes.

Artículo 78. Plazo para el uso del gas recargado. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres (3) meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

Artículo 79. Abono máximo para deudas de consumos anteriores. El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario de gas combustible por red de tubería para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude al prestador.

Artículo 80. Información para registrar en la factura. El prestador registrará en la factura al momento de la activación del prepago la siguiente información:

- a. Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago.
- b. Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- c. Nombre del usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
- d. Identificación del medidor.
- e. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- f. Cantidad de metros cúbicos de gas prepagados y valor en dinero de dicho prepago.
- g. Cantidad en metros cúbicos de gas prepago, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- h. Subsidio o contribución de la compra, si existieren.
- i. Promedio de consumo, en metros cúbicos, del servicio de los últimos seis (6) meses.
- j. Valor del costo unitario del servicio público domiciliario de gas desagregado.
- k. Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere.
- l. Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a la empresa prestadora, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente el usuario tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo en metros cúbicos efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago."

Artículo 81. Derecho de regresar al sistema de comercialización pospago. Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o usuario).

Parágrafo. Para el plazo para el cambio de comercializador se deberá cumplir la regulación vigente

Artículo 82. Obligación de atención a los usuarios El prestador no podrá negar la solicitud de un suscriptor o usuario de su mercado para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre y cuando sea técnica y económicamente factible. Adicionalmente deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones:

- a. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- b. Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.
- c. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
- d. Suficientes puntos de recarga en los diferentes municipios de mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente

Artículo 83. Condiciones técnicas de la comercialización prepago. Para la comercialización prepago se deberán tener las siguientes condiciones técnicas:

- a. La plataforma tecnológica que utilice el prestador debe permitir la utilización del medidor prepago de un usuario en cualquier sistema de medición prepago.
- b. Los equipos de medida deben permitir la visualización del consumo neto, del restante prepagado y generar una alarma anterior al agotamiento del gas prepagado, y deberán cumplir los requisitos técnicos establecidos en la normatividad técnica y la regulación vigente.

Artículo 84. Inclusión de condiciones prepago en los contratos de condiciones uniformes. Los prestadores del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería deben contemplar en sus contratos de condiciones uniformes las condiciones en que ofrecen a sus usuarios el sistema de comercialización prepago.



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-0228141
2026-07-31T19:45:27-05:00 - Página 55 de 202

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 85. Suspensión en los sistemas prepago. En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago por parte del usuario no se considerará suspensión del servicio.

SUBCAPÍTULO VI

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 86. Periodo de facturación. Los períodos de facturación para los suscriptores o usuarios podrán ser mensuales, bimestrales, trimestrales o semestrales. La fecha de inicio y fin de estos periodos los definirá libremente el prestador y los deberá comunicar al usuario.

Artículo 87. Consumo facturable. Para establecer la cantidad de gas combustible que un usuario consumió durante el periodo de facturación y que se utilizará para la liquidación y facturación del servicio en dicho periodo se debe determinar el consumo facturable de la siguiente manera:

92.1 Determinación del consumo facturable para usuarios con medición individual.

El consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. Este consumo será el considerado para la liquidación y facturación del servicio del usuario.

$$CF_p = Lec_p - Lec_{p-1}$$

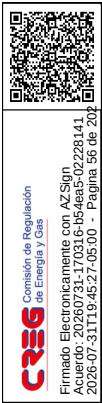
Donde:

- CF_p Consumo facturable del usuario para el periodo de facturación p , expresado en metros cúbicos, m^3
- Lec_p Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al periodo de facturación p , expresado en metros cúbicos, m^3
- Lec_{p-1} Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al anterior periodo de facturación $p-1$, expresado en metros cúbicos, metros cúbicos, m^3
- p Periodo de facturación

Parágrafo. Cuando aplique, y según el equipo de medida instalado con el que cuente el usuario, el consumo deberá ser corregido por el respectivo factor de corrección el cual corresponderá al calculado por el prestador del servicio conforme al numeral 5.39 de la Resolución CREG 067 de 1995 o aquella que la modifique o sustituya. También deberán tenerse en cuenta los casos en los que los equipos de medida ya arrojan los consumos corregidos.

92.2 Determinación del consumo para usuarios con medición colectiva.

El consumo facturable a usuarios con medición colectiva se determinará así:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- (i) Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, y
- (ii) Luego se dividirá ese consumo entre el número de usuarios.

$$CF_p = \frac{Lec_p - Lec_{p-1}}{UC_p}$$

Donde:

CF_p	Consumo facturable del usuario en el periodo de facturación p , expresado en metros cúbicos, m^3
Lec_p	Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al periodo de facturación p , expresado en metros cúbicos, m^3
Lec_{p-1}	Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al anterior periodo de facturación p , expresado en metros cúbicos, m^3
UC_p	Número de usuarios que comparten la medida colectiva
p	Periodo de facturación

Parágrafo. Cuando aplique, y según el equipo de medida instalado con el que cuente el usuario, el consumo deberá ser corregido por el respectivo factor de corrección el cual corresponderá al calculado por el prestador del servicio conforme al numeral 5.39 de la Resolución CREG 067 de 1995 o aquella que la modifique o sustituya. También deberán tenerse en cuenta los casos en los que los equipos de medida ya arrojan los consumos corregidos.

92.3 Determinación del consumo facturable cuando no sea posible hacer lectura del equipo de medida.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, el consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales se podrá establecer conforme lo siguiente:

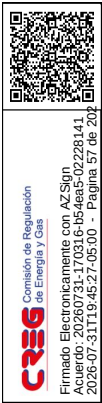
92.3.1 Con base en consumos promedios propios del usuario

Se determinará el consumo del periodo de facturación a partir del consumo de otros períodos del mismo suscriptor o usuario y utilizando la siguiente fórmula:

$$CF_p = \frac{\sum_{p-1=1}^{np} CF_{p-1}}{np}$$

Donde:

CF_{p-1} :	Consumo facturable del usuario en el periodo de facturación $p-1$ y correspondiente a cada uno de los 3 o 6 periodos anteriores, expresado en metros cúbicos, m^3.
--------------	---



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

np Número de periodos de facturación, para periodos mensuales corresponde a 6 y para periodos de facturación bimestrales corresponde a 3.

Parágrafo. Cuando aplique, y según el equipo de medida instalado con el que cuente el usuario, el consumo deberá ser corregido por el respectivo factor de corrección el cual corresponderá al calculado por el prestador del servicio conforme al numeral 5.39 de la Resolución CREG 067 de 1995 o aquella que la modifique o sustituya. También deberán tenerse en cuenta los casos en los que los equipos de medida ya arrojan los consumos corregidos.

92.3.2 Con base en los consumos promedios de usuarios similares.

El consumo se determinará conforme a los consumos de otros usuarios que estén en circunstancias similares utilizando la siguiente fórmula:

$$CF_p = \frac{\sum_{u=1}^{nu} CF_u}{nu}$$

Donde:

CF_u: **Consumo facturable del usuario *u* dentro de circunstancias similares en el mismo mercado de comercialización que es atendido por el mismo prestador, expresado en metros cúbicos, m³**

nu Número total de usuarios *u* en circunstancias similares (Estrato socioeconómico, municipio, localización, actividad económica, entre otros)

Parágrafo. Cuando aplique, y según el equipo de medida instalado con el que cuente el usuario, el consumo deberá ser corregido por el respectivo factor de corrección el cual corresponderá al calculado por el prestador del servicio conforme al numeral 5.39 de la Resolución CREG 067 de 1995 o aquella que la modifique o sustituya. También deberán tenerse en cuenta los casos en los que los equipos de medida ya arrojan los consumos corregidos.

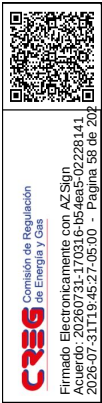
92.3.3 Con base en aforos individuales.

Los cuales miden o estiman el consumo del usuario a través de la determinación de las capacidades de todos los gasodomésticos que se encuentren instalados o son susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble.

Para esto se determina el consumo a partir de la capacidad nominal de consumo de los gasodomésticos instalados o susceptibles de utilización por el usuario.

El consumo facturable para el período de facturación se determina mediante las siguientes fórmulas:

$$CF_p = CC_p$$



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

$$CC_p = CI \times Fu \times TP \times nd$$

Donde:

- CC_p Consumo calculado para el período de facturación p , expresado en m^3
- CI Consumo nominal instalado, expresado en m^3/h . Corresponde a la suma de los consumos nominales de los gasodomésticos instalados o susceptibles de ser utilizados por el usuario y que son determinados en el aforo.

$$CI = \sum_{i=1}^n Q_i$$

- Q_i Consumo nominal del gasodoméstico i , expresado en m^3/h
- n Número de gasodomésticos considerados.
- p Periodo de facturación
- Fu Factor de utilización global según el predio

Predio	FU
Residencial	20%
Comercial	30%
Oficial	30%
Industrial u otros	40%

- TP Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en horas.
- nd Número de días del período de facturación

Parágrafo 1. Las disposiciones señaladas en el presente artículo deberán estar previstas en el Contrato de Servicios Públicos del que trata el Artículo 16 de la presente resolución.

Artículo 88. Periodo máximo para determinación de consumo facturable mediante estimaciones. La determinación del consumo facturable a través de estimaciones, conforme a lo definido en el Artículo 87, solo podrá realizarse por un máximo periodo de seis (6) meses. Durante este tiempo el prestador o el usuario deben hacer todas las gestiones para que en este plazo máximo quede instalado el equipo de medida y se pueda hacer la respectiva medición individual.

Artículo 89. Determinación de consumo facturable en zonas comunes de propiedad horizontal que se miden a través de balance de energía. La determinación del consumo facturable en estas zonas se hace a través de la diferencia entre el consumo del medidor general del conjunto o edificación y la sumatoria de los consumos registrados en los medidores de las unidades privadas (apartamentos, casas, locales, oficinas, entre otros)



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

$$CF_{ZCp} = (Lecmg_p - Lecmg_{p-1}) - \left(\sum_{nu=1}^{nu=n} Lectmi_p - Lectmi_{p-1} \right)$$

Donde:

CF_{ZCp}	Consumo áreas comunes en el periodo de facturación p
$Lecmg_p$	Lectura del medidor general de la propiedad horizontal en el periodo de facturación p
$Lecmg_{p-1}$	Lectura del medidor general propiedad horizontal en el periodo p-1
$Lectmi_p$	Suma de las lecturas de los medidores individuales en el periodo p
$Lectmi_{p-1}$	Suma de las lecturas de los medidores individuales en el periodo p-1
nu	Número de usuarios

Parágrafo. Cuando aplique, y según el equipo de medida instalado con el que cuente el usuario de la zona común, el consumo deberá ser corregido por el respectivo factor de corrección el cual corresponderá al calculado por el prestador del servicio conforme al numeral 5.39 de la Resolución CREG 067 de 1995 o aquella que la modifique o sustituya. También deberán tenerse en cuenta los casos en los que los equipos de medida ya arrojan los consumos corregidos.

SUBCAPÍTULO VII

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LAS TARIFAS

Artículo 90. Publicación y Aplicación de tarifas. El prestador del servicio público de gas combustible por redes de tubería publicará las tarifas en forma simple y comprensible para el usuario, las cuales aplicarán a partir del día (15) quince del mes que corresponda conforme a lo dispuesto en el artículo 125 de la ley 142 de 1994.

La publicación deberá hacerse en un periódico de amplia circulación en los municipios donde prestan el servicio, o en uno de circulación nacional, así como en los diferentes medios digitales que disponga el prestador y que sean consultados con frecuencia por los usuarios.

La publicación debe garantizar que los usuarios conozcan las tarifas que se aplicarán, previo al consumo en el periodo de facturación y posterior liquidación.

Una vez hecha la publicación deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Las publicaciones sobre tarifas de los usuarios regulados deberán tener la desagregación de los costos de cada una de las actividades que forman parte de la prestación del servicio y con dos decimales.

Artículo 91. Republicación de tarifas. Las actualizaciones o ajustes a una publicación de tarifas que se presenten por error de cálculo por parte del prestador, error en la información reportada por parte del administrador del mercado o un error en la transcripción de la información al momento de publicar en prensa, entre otros, podrán ser publicadas nuevamente por el prestador del servicio atendiendo lo dispuesto en el artículo anterior; sin embargo, no se tendrá en cuenta la fecha de la publicación inicial para el conteo del número de días requerido para su aplicación garantizando así el derecho que tienen los usuarios a estar debidamente informados del valor con el que van a ser liquidados sus consumos.

SUBCAPÍTULO VIII

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 92. Liquidación. La liquidación corresponde al cálculo del valor que debe cobrarse al usuario por el consumo del servicio de gas combustible por redes de tubería en el periodo de facturación a las tarifas aplicables en dicho periodo.

Para la liquidación se deben utilizar los consumos facturables que han sido determinados conforme a lo establecido en el Subcapítulo VI del Título I de la presente resolución, en el periodo de facturación del usuario los cuales se deberán liquidar con la tarifa que haya sido publicada y sea aplicable conforme a lo establecido en el Artículo 90 de esta resolución.

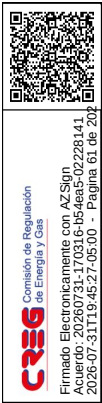
En el caso de que existan dos tarifas que cumplen lo establecido en el Artículo 90 de esta resolución, se aplicará aquella que estuvo en aplicación el mayor número de días del periodo tarifario del usuario.

Si para el periodo de facturación del usuario las dos tarifas coinciden en el número de días que estuvieron en aplicación, se utilizará aquella con fecha de publicación más reciente

SUBCAPÍTULO IX

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 93. Facturación. Corresponde al proceso de emitir por parte del prestador del servicio, el documento que detalla y solicita el pago que debe hacer el usuario conforme a la liquidación del consumo de gas combustible por redes de tubería, durante el período de facturación, así como los demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios. Los prestadores deben asegurarse de que los procesos de facturación contemplen lo que se dispone en esta resolución y sean adaptables a lo que establezca la regulación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 94. Factura. Se refiere al documento o recibo que el prestador debe expedir y entregar o remitir al usuario por el consumo y demás servicios inherentes en desarrollo al contrato de prestación del servicio público domiciliario de gas combustible. Esta factura puede ser expedida por el prestador del servicio de forma física y/o electrónica

99.1. Factura física: Será el documento impreso en papel, emitido por el prestador del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, que contiene la información asociada al cobro del servicio.

99.2. Factura electrónica: Corresponde al documento electrónico que reemplaza la factura física del servicio público domiciliario de gas combustible por redes tubería y la cual debe cumplir con todos los requisitos que para ello defina la DIAN o las entidades competentes en Colombia. Esta factura es diferente a la factura física en archivo PDF u otro y que el prestador entrega al usuario de forma virtual o digital.

Los prestadores están obligados a ofrecer al usuario la facturación electrónica, así como expedirla cuando el usuario lo requiera.

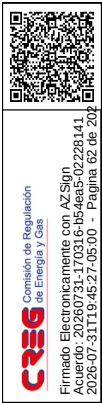
Si el usuario acepta la expedición de la factura electrónica, no le quita su derecho a que el prestador le entregue su factura física a menos de que se acuerde la no entrega de esta.

La entrega de la factura electrónica se hará mediante los medios digitales indicados en el Artículo 101 de esta resolución, siempre que el usuario haya dado su consentimiento expreso.

Artículo 95. Mérito de la factura. La factura expedida por el prestador del servicio público de gas combustible por redes de tubería prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por la empresa prestadora, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

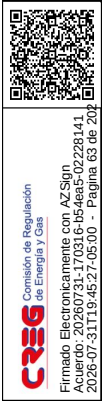
Artículo 96. Información mínima que debe contener la factura. Las facturas del servicio de energía deben contener la siguiente información:

1. Encabezado claro y simplificado con el nombre del prestador
2. Monto total para pagar
3. Fecha máxima de pago oportuno.
4. Número de factura.
5. Nombre del Usuario y dirección del inmueble
6. Tipo de usuario (residencial, comercial, etc.).
7. Estrato socioeconómico, uso del servicio y/o actividad económica



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

8. Número de medidor
9. Fecha de inicio y final del periodo de facturación
10. Días del período.
11. Si hubo ajustes, estimaciones o facturación real.
12. Lectura anterior
13. Lectura actual.
14. Factores de corrección aplicados para ajustes del consumo del usuario
15. Consumo facturable del período (m³).
16. Identificación si la lectura fue real o estimada.
17. Causa de la falta de lectura en caso de que no haya sido posible realizarla
18. Cargos desglosados por cada una de las componentes del costo unitario de prestación del servicio
19. Gráfico de consumo histórico seis (6) periodos de facturación para facturación mensual y tres (3) para periodos bimestrales. Esto en Barras de consumo mensual, indicación de si el consumo aumentó o disminuyó.
20. Fecha de suspensión y/o corte
21. Porcentaje subsidiado
22. Monto de los subsidios
23. Valor de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado
24. Otros cobros autorizados relacionados con la prestación del servicio (conexión, suspensión, corte, reconexión, visitas, cambio de medidor entre otros)
25. Información de pagos y medios disponibles
26. Código QR para pago directo.
27. Métodos disponibles (Web, App, bancos, tiendas).
28. Intereses de mora
29. Teléfonos de emergencia y atención 24/7.
30. Canal para presentar peticiones, quejas y reclamos.
31. Enlace a la normativa vigente.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

32. Información sobre la posibilidad que tiene el usuario de interponer peticiones y recursos sobre la factura.

Artículo 97. Formato de la factura. Los comercializadores Los comercializadores de gas combustible por redes de tubería para sus facturas deberán utilizar el formato indicado en el Anexo 1 de esta resolución y considerando los siguientes aspectos:

1. Papel tamaño carta
2. Los textos deben tener un lenguaje sencillo y cotidiano
3. Utilizar un tamaño de fuente que sea visible y legible y de color negro principalmente. Tamaño 16-20 para los títulos y 12-14 para el contenido.
4. Uso de colores para organizar la información y resaltar los aspectos que son más relevantes para los usuarios (total a pagar, fechas de pago y suspensión, código de usuario o número de contrato)
5. Reforzar, enfatizar y agrandar los recursos gráficos para agrado y mayor comprensión de la factura.
6. Emplear papel ecológico.
7. No incluir ninguna publicidad dentro de la factura.

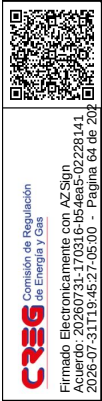
Parágrafo. El prestador debe disponer de opciones de facturas en formatos alternativos como: versión digital accesible, lectura fácil, audio y braille, entre otros. Se deben emplear contrastes adecuados entre texto y fondo, así como tipografías legibles para personas con baja visión.

Artículo 98. Cobros de varios servicios públicos dentro de la factura. Los prestadores del servicio público podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos con las cuales hayan celebrado convenios con tal propósito.

Parágrafo 1º. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Parágrafo 2º. En los casos en que, en forma conjunta con el servicio de gas combustible por redes de tubería se facture los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquéllos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado

Artículo 99. Entrega de la factura. Los prestadores tienen la obligación de entregar facturas físicas a través del medio entrega en el domicilio del usuario,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

salvo que acuerde con este otro medio para la entrega y conforme a los que se encuentran establecidos en el Artículo 101 de esta resolución.

Parágrafo. En las localidades, zonas o lugares donde no se pueda entregar físicamente la factura en el domicilio del usuario, el prestador del servicio público deberá informar con anticipación los lugares físicos o virtuales para que el usuario pueda reclamar o consultarla. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas al prestador, la entrega de la factura no fuere posible.

Artículo 100. Factura oportuna. Los prestadores del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería deberán entregar las facturas a sus usuarios por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el usuario, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al domicilio.

Parágrafo 1. La no recepción de la factura por parte del usuario no lo exime de la obligación de pagar su servicio.

Parágrafo 2. Además del medio físico las empresas prestadoras deben contar con medios para que el usuario pueda solicitar o consultar la factura en cualquier momento de manera sencilla y pueda recibirla inmediatamente.

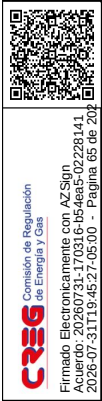
Artículo 101. Medios para la entrega y/o para dar a conocer al usuario la factura del servicio de público de gas combustible por redes de tubería. Los prestadores del servicio público de gas combustible por redes de tubería pueden utilizar medios físicos y/o digitales para entregar o poner en conocimiento en cualquier momento la factura al usuario. Entre los medios que se pueden ofrecer están:

106.1. Medios Físicos

1. **Entrega a domicilio:** Se refiere a la entrega física de la factura en la dirección del inmueble por parte directamente del prestador o de una empresa de correo certificado contratada por el mismo.
2. **Oficinas de Atención al Cliente:** Puntos de contacto autorizados u oficinas de servicio al cliente donde los usuarios pueden acercarse para solicitar una copia impresa de su factura.
3. **Puntos de Pago Externos:** Redes de puntos de recaudo donde el usuario puede consultar el valor a pagar presentando el número de: cuenta, contrato o referencia.

106.2. Medios Digitales

1. **Entrega Virtual:** Corresponde al envío de la factura como un archivo adjunto en formato PDF o XML al correo electrónico registrado por el usuario.
2. **Plataformas digitales:** Son sitios web de los prestadores en donde el usuario en cualquier momento podrá consultar y/o descargar sus facturas.
3. **Aplicaciones Móviles:** Aplicaciones donde el usuario podrá consultar sus facturas directamente desde un dispositivo móvil.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. Servicios Bancarios en Línea: A través de la banca móvil o en línea, los usuarios pueden inscribir sus facturas para verlas y pagarlas directamente desde sus cuentas bancarias.

Parágrafo 1. Para que el prestador no haga la entrega de la factura de modo físico en el domicilio como está previsto en el Artículo 99 de esta resolución, debe haber una autorización expresa por parte del usuario con un documento firmado por él.

Parágrafo 2. El conocimiento de la factura por parte del usuario se presumirá de derecho cuando el prestador cumpla lo estipulado. Corresponde a este demostrar su cumplimiento.

Parágrafo 3. En cualquier medio que el usuario conozca la tarifa, no podrán cobrarse servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes del contrato, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público

Artículo 102. Cobros inoportunos. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Artículo 103. Pago de la factura. De acuerdo con la factura remitida por el prestador al usuario, es obligación de este efectuar el pago correspondiente conforme a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes.

Este pago debe realizarse por parte del usuario en los plazos señalados y utilizando los canales habilitados por el prestador.

No pagar la factura conlleva a consecuencias como la suspensión o corte del servicio, la aplicación de intereses de mora, cobros por la reconexión o reinstalación del servicio, la terminación del contrato, además de un posible reporte a centrales de riesgo.

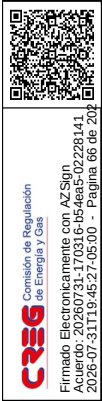
En todo caso los usuarios tienen el derecho a acceder a los mecanismos de reclamación en caso de disputas sobre los montos o aspectos facturados para lo cual deben regirse por lo establecido en el Capítulo V del Título I de esta resolución o las disposiciones consignadas en la ley.

Los valores incluidos en la factura que hayan sido objeto de reclamación quedarán en suspensión hasta tanto se resuelva la reclamación y conforme a lo dispuesto en el Artículo 158 de esta resolución.

Artículo 104. Canales para el pago de la factura. El prestador deberá presenciales poner a disposición de los usuarios varios canales para el pago de la factura con el fin de facilitarle el pago al usuario.

En la factura se deben indicar estos canales los cuales pueden ser presenciales o digitales siempre y cuando garanticen la seguridad, rapidez y eficiencia.

Entre estos canales podrán estar:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Botones de pago
2. Sitios web empresa prestadora
3. Apps de billeteras
4. Banca en línea
5. Pago automático
6. Oficinas de bancos
7. Corresponsales bancarios
8. Centros de servicio
9. Comercios y tiendas
10. Cajeros multifuncionales

Artículo 105. Responsabilidad y solidaridad en el pago de la factura de servicio públicos. El propietario o poseedor del inmueble y el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de servicios públicos de gas combustible por redes de tubería, dentro del plazo señalado en la misma, salvo los siguientes eventos:

1. Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y entregado al prestador las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de Ley 820 de 2003, sus Decretos reglamentarios, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondientes en aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante el prestador.
2. En el evento que se configure la ruptura de solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificada por la ley 689 de 2001 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
3. Que el usuario acredite ante el prestador que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión materia o propiedad del inmueble

Parágrafo. Los prestadores deben facilitar los procesos para la denuncia del contrato de arrendamiento por parte del propietario o poseedor del inmueble, así como el cambio de dueño del inmueble, de la tal manera que sean accesibles para el usuario a través de oficinas o medios virtuales, donde los documentos exigidos sean los estrictamente necesarios y donde los tiempos para la denuncia sean rápidos.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

SUBCAPÍTULO X

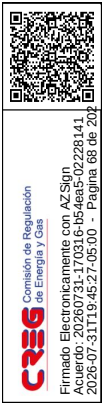
DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 106. Desviaciones significativas en los consumos. Corresponde a la variación del consumo registrado por el usuario durante un periodo de facturación frente a los promedios de sus consumos anteriores.

Artículo 107. Investigación por desviaciones significativas en los consumos del usuario. Es obligación. Es obligación de los prestadores al elaborar las facturas, adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas de sus usuarios.

Artículo 108. Determinación de la existencia de desviaciones significativas en los consumos. Las desviaciones significativas en el período de facturación se determinarán como la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.
2. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.
3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el Artículo 2 de esta resolución.
4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:
 - a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
 - b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
 - c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).
 - e) El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.
5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:
- 5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.
 - 5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.
6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:
- 6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa prestadora iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.
 - 6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa prestadora podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

En este caso la empresa prestadora podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente en su contrato de condiciones uniformes, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo una vez la empresa prestadora encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

Parágrafo 2º. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas el prestador deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

El prestador estará exceptuado de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa prestadora estará obligada a realizarla.

Para tal fin la empresa prestadora deberá definir previamente los procesos de analítica de datos que utilizará, los cuales serán adoptados y explicados dentro del contrato de condiciones uniformes, así como publicados en la página web del prestador para conocimiento de los usuarios y demás interesados, de manera clara y en lenguaje comprensible.

Parágrafo 3º. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de este artículo no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.

En estos casos, el prestador podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4º. Las empresas prestadoras de los servicios públicos deberán reportar al Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por los medios que esta entidad disponga, la información relacionada con las investigaciones de las desviaciones significativas presentadas y correspondiente entre otra a: i) cantidad de investigaciones adelantadas, ii) causas que las generaron (p.ej. consumos reales, error de lectura, error de medición, falla en la instalación); iii) consumos y porcentajes de las desviaciones, iv) número de investigaciones por tipos de usuarios y v) resultado final de las investigaciones. La información debe indicar el Número de Identificación del Usuario, NIU, para poder cruzar la información con el maestro de facturación. Así mismo, se deberá reportar los usuarios con consumos estacionales conforme a lo dispuesto en el parágrafo 5 de este artículo.

Parágrafo 5º. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán establecer una base de datos donde se tengan identificados y caracterizados los usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa prestadora no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad."



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 109. Facturación en caso de desviaciones significativas.

Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el numeral 6.1 del artículo anterior de la presente resolución, la empresa prestadora facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio, o consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en el numeral 92.3 del Artículo 87 de esta resolución.

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, la empresa facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación.

Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el Artículo 96 de esta resolución.

Artículo 110. Restablecimiento económico por desviaciones significativas.

Una vez aclarada la causa de las desviaciones, el prestador del servicio público procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

Artículo 111. Plazo máximo para realizar la investigación por desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

SUBCAPÍTULO XI

RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

Artículo 112. Recuperación de consumos. Es el cobro que puede hacer el prestador del servicio público al usuario por concepto del gas que fue consumido por este usuario, pero que no le fue facturado en periodos anteriores. Para esto se debe respetar los procedimientos aquí establecidos incluyendo la comunicación previa y la visita de inspección al usuario.

La recuperación de consumos procede cuando se presentan los siguientes eventos:

1. Error del prestador: propio o al cual pudo haber sido inducido por eventos externos o actuaciones del usuario;
2. Omisión del prestador;



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

3. Investigación por desviaciones significativas.

Cuando el error del prestador se origina por eventos externos o actuaciones del usuario tales como fraudes, manipulación del equipo de medida entre otros, el mismo prestador puede entrar a corregir las causas atribuibles y está facultado directamente para que determine través del procedimiento en quién y en qué radicó el error, sin tener que comunicar la visita de inspección al usuario.

La visita de inspección que realiza el prestador al usuario debe ser la base esencial dentro del proceso de recuperación de consumos, en tanto que le permite realizar la verificación presencial del estado y funcionamiento del medidor para identificar los consumos no registrados o dejados de facturar y que resulten recuperables a través de procedimientos claros y rigurosos que le garanticen el derecho al usuario de un debido proceso.

Artículo 113. Procedimiento para la ejecución de las visitas de inspección o verificación en el marco de la recuperación de consumos.
Para la recuperación de consumos se debe seguir como mínimo los siguientes pasos:

1. Inicio de la visita

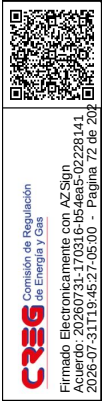
Al inicio el funcionario o contratista se presenta ante el usuario/suscriptor, exhibiendo la identificación que lo acredita como personal autorizado por la empresa prestadora.

1. Informa el objeto de la visita, sustentado en la orden emitida por el prestador.
2. Comunica al usuario que puede estar asistido por un técnico electricista o testigo hábil, contando con un tiempo máximo de una (1) hora para su llegada.
3. Informa al usuario que puede aportar cualquier medio probatorio contemplado en el artículo 165 del Código General del Proceso.
4. Registra en el acta la declaración firmada por la persona que atiende la visita, dejando constancia de que fue informada de los puntos anteriores.

2. Práctica de la visita técnica en terreno

Durante la verificación, el funcionario deberá elaborar un acta consignando en ella:

1. Fecha y hora de inicio
2. Nombre e identificación interna del responsable de la verificación
3. Dirección y número de cuenta del inmueble



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. Tipo de usuario
5. Nombre e identificación del usuario
6. Nombre del usuario o quien atiende la visita con su respectiva identificación (debe ser persona diferente al personal de la empresa)
7. Declaración suscrita por la persona que atiende la verificación donde deja constancia de que le fue suministrada la información señalada en los numerales anteriores

2.1. Inspección visual del medidor

Se verifica el estado físico de:

1. Tapa principal o cubierta
2. Sellos
3. Tapa de bloques terminales
4. Base del medidor
5. Conexiones

2.2. Pruebas técnicas

El funcionario deberá:

1. Identificar cada prueba realizada al medidor.
2. Registrar todos los valores y resultados obtenidos.
3. Explicar al usuario o a su técnico asesor el procedimiento, la finalidad y los resultados.
4. Documentar pruebas físicas, fotográficas o técnicas (muestras, fotografías, registros).

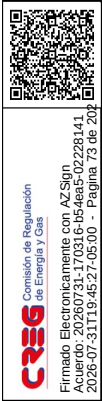
En esta etapa rige la presunción de inocencia; no se calificará ningún hallazgo como manipulación o anomalía, sino como presunta irregularidad.

2.3. Hallazgos en elementos de seguridad

En caso de detectarse ausencia, ruptura o indicios de alteración en los sellos o elementos de seguridad:

- Se verificará el medidor en sitio o se retirará para análisis en laboratorio debidamente acreditado.
- La empresa prestadora reemplazará los sellos afectados, dejando constancia en el acta.
- Si el medidor debe retirarse, se registrará en el acta de verificación.

3. Inspección técnica en laboratorio



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Una vez retirado el medidor, la empresa prestadora informará al usuario que debe contactar al laboratorio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes para conocer la fecha y hora de la inspección.
2. En caso de negativa a firmar el recibido de la comunicación, esta podrá ser firmada por un testigo.
3. El usuario podrá asistir presencial o virtualmente a la inspección acompañado de un técnico o abogado, quienes deberán acreditar su calidad profesional.
4. Si el usuario no se comunica, el procedimiento continuará.
5. Si el usuario no asiste en la fecha programada, el laboratorio realizará la inspección sin su presencia.

3.1. Desarrollo de la inspección

El laboratorio deberá:

- Verificar el estado de la tula y el precinto (cadena de custodia).
- Realizar las pruebas técnicas correspondientes.
- Registrar los hallazgos externos, internos y de exactitud.

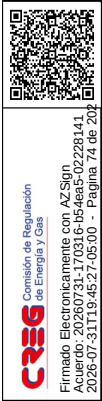
Si del dictamen se determina no conformidad, el prestador podrá iniciar la actuación administrativa correspondiente.

4. Contenido del acta de inspección o verificación

El acta deberá contener, como mínimo:

- Lugar, fecha y hora de inicio y finalización
- Número de orden
- Dirección y número de cuenta
- Clase de uso y actividad
- Identificación del cliente y de la persona que atendió
- Motivo de la inspección
- Resultado de la verificación
- Información del medidor encontrado e instalado
- Sellos encontrados e instalados
- Aforo de capacidad instalada
- Pruebas técnicas y resultados
- Hallazgos
- Observaciones del usuario y la empresa
- Estado previo y final de las instalaciones

4.1. Firmas y constancias



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- Firmas del funcionario/contratista, usuario o su representante y testigo cuando corresponda.
- Si el usuario se niega a firmar o identificarse, se dejará constancia mediante un testigo plenamente identificado.
- Si no hay testigos disponibles o estos se niegan a firmar, el técnico lo registrará y el prestador deberá reprogramar la visita.
- Si el inmueble está cerrado, se dejará constancia, se tomarán registros fotográficos y se programará nueva visita.
- En la segunda visita, si no está presente el usuario, la revisión se adelantará con un testigo.

5. Firma y entrega del acta. Una vez finalizada la inspección:

1. El acta será firmada por:
 - El funcionario o contratista responsable.
 - El usuario o su representante.
 - Un testigo cuando aplique.
 - Se entregará al usuario una copia clara y legible del acta

Artículo 114. Actuación administrativa para recuperación de consumos dejados de facturar. Se deberá seguir el siguiente procedimiento para la actuación administrativa objeto de recuperación de consumos dejados de facturar.

1. Procedimiento previo a la expedición del documento de archivo o del documento de facturación

1.1. Emisión y notificación de la carta de hallazgos

El prestador elaborará y notificará al usuario una carta de hallazgos, la cual deberá contener:

- Las presuntas irregularidades detectadas.
- La descripción clara de los hechos verificados y probados.
- El material probatorio que la empresa pretende hacer valer dentro de la actuación administrativa.

Al usuario se le otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para:

- Presentar descargos.
- Aportar pruebas.
- Solicitar la práctica de pruebas adicionales.

La notificación deberá realizarse conforme a lo previsto en la regulación vigente.

1.2. Presentación de descargos por parte del usuario



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Dentro del término otorgado, el usuario podrá:

- Exponer argumentos de defensa y contradicción.
- Rebatir los hechos y pruebas incluidos en la carta de hallazgos.
- Aportar medios probatorios que considere pertinentes.
- Solicitar la práctica de nuevas pruebas.

La empresa prestadora deberá registrar y conservar íntegramente los descargos y documentos aportados.

1.3. Evaluación de pruebas

Una vez vencido el plazo anterior, la empresa realizará:

- Evaluación técnica de las pruebas aportadas por el usuario y de las obtenidas en la visita.
- Evaluación jurídica, para determinar si se configura la conducta investigada y si procede la recuperación de consumos.

Con base en esta valoración se adoptará una de dos decisiones:

- Emitir documento de archivo de la actuación.
- Emitir documento de facturación del consumo dejado de facturar.

2. Expedición del documento de archivo o del documento de facturación

2.1. Documento de archivo

Procede cuando, de la valoración técnica y jurídica, la empresa concluye que:

- No existe irregularidad o anomalía en el equipo de medida o en las instalaciones.
- No se probó la conducta investigada.
- No hay lugar a recuperar consumos.

En tal caso, la empresa expedirá un documento de archivo de la actuación administrativa, el cual se notificará al usuario y pondrá fin al procedimiento.

2.2. Documento de facturación del consumo dejado de facturar

Si de la evaluación de pruebas se establecen irregularidades, anomalías o la existencia de la conducta investigada, la empresa elaborará el documento de facturación, que deberá contener:

- Los hechos que dieron lugar a la investigación.
- Los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión.
- La identificación de las irregularidades detectadas.
- La relación de pruebas aportadas por la empresa y por el usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- El cálculo del consumo a recuperar conforme a lo establecido en el numeral 92.1 del Artículo 87 de esta resolución.
- La identificación del período o períodos desde los cuales procede la recuperación (fechas de inicio y fin de la irregularidad).
- La liquidación detallada del valor a recuperar, indicando el método o fórmula aplicada.

Finalmente, la empresa prestadora emitirá la factura con el valor a recuperar, la cual deberá anexarse al documento y notificarse al usuario.

3. Reclamación del cobro por recuperación de consumos

Una vez emitida y entregada la factura que incorpora el valor correspondiente a la recuperación de consumos, el usuario/suscriptor podrá:

- Presentar reclamo o queja contra dicha factura.
- Interponer recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación contra la decisión que resuelva la reclamación, conforme a los artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994.

Si el usuario no presenta reclamación o queja dentro del término señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cobro quedará en firme y será exigible.

Artículo 115. Determinación del consumo facturable en el caso de recuperación de consumos. Una vez procede la recuperación de consumos por parte del prestador del servicio público este determinará el consumo a facturar conforme a Aforos individuales y según lo establecido en el numeral 92.3.3 del Artículo 87 de esta resolución.

Artículo 116. Determinación de la liquidación del consumo a facturar en el caso de recuperación de consumos. Una vez procede la recuperación de consumos por parte del prestador del servicio público y se determine el consumo a facturar se hará la respectiva liquidación con las tarifas que se aplican en el periodo en donde se realizó el aforo individual y conforme a lo definido en el Artículo 92 de esta resolución.

SUBCAPÍTULO XII

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 117. Suspensión del servicio. Corresponde a la interrupción temporal del suministro del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería. La suspensión puede darse por: (i) incumplimiento, (ii) de común acuerdo, (iii) interés del servicio.

122.1 Suspensión por incumplimiento.

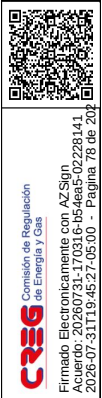
La suspensión del servicio por incumplimiento se da por los siguientes eventos los cuales deben estar señalados en las condiciones uniformes del contrato:



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-0228141
2026-07-31T19:45:27-05:00 - Página 77 de 202

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. El incumplimiento en el pago de la factura por parte del usuario por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de (3) tres períodos de facturación salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso.
2. Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor
3. El fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
4. La alteración por parte del usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
5. Hacer uso del servicio en el caso en que el prestador no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del usuario.
6. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, Ley o normas técnicas aplicables.
7. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo.
8. Efectuar sin autorización del prestador una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
9. No cumplir con la obligación de la realización de la revisión periódica de instalaciones internas de gas y la obtención del certificado de conformidad de la instalación.
10. Cuando se encuentre un defecto crítico de la instalación interna de gas conforme a lo definido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas.
11. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes del prestador por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
12. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa del prestador.
13. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad del prestador, o de los usuarios.
14. No permitir la instalación, reparación o cambio de un equipo de medida, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

15. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de gas a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
16. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por el prestador para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
17. Negativa del usuario a celebrar el contrato de servicio público.
18. Negativa por parte del usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del prestador, cuando este no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario para la lectura de medidor por seis (6) periodos tarifarios consecutivos. (Numerales 5.16, 5.17 y siguientes de la Res. 067 de 1995 y Res. 123 de 2013)
19. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad
20. Cuando el prestador no pueda tomar la lectura durante seis (6) períodos consecutivos de facturación cuando es mensual o tres (3) cuando es bimestral o dos (2) cuando es semestral.

122.1.1 Procedimiento para la suspensión del servicio por incumplimiento de pago por parte del usuario.

Cuando el usuario se encuentre en la causal de mora en el pago de sus obligaciones y se configure la causal de suspensión del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería por el incumplimiento de pago tal y como está previsto en el numeral 122.1 del Artículo 117, el prestador deberá aplicar como mínimo el siguiente procedimiento para realizar la suspensión del servicio:

1. Comunicación al usuario

- 1.1. La comunicación al usuario se hará mediante la factura en donde se indicará la fecha de suspensión del servicio en el caso del no pago del servicio en la fecha oportuna. Esto será suficiente para informa al usuario, sin necesidad de una comunicación adicional y sin perjuicio de los canales complementarios que la empresa disponga para recordarle los plazos para cumplir con su obligación de pago.

2. Plazos para subsanar

- 2.1. El usuario podrá subsanar la causal de suspensión por falta de pago, mediante el pago total de las sumas adeudadas o la suscripción de un acuerdo de pago con el prestador, previo a la fecha contemplada para la suspensión, lo cual dará lugar a la no suspensión del servicio.

3. Visita y ejecución de la suspensión



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- 3.1. Si transcurrido el término anterior el usuario no ha subsanado la causal ni ha interpuesto recurso o una vez resueltos desfavorablemente los recursos interpuestos, la empresa podrá suspender formalmente el servicio.
- 3.2. La suspensión será realizada por personal autorizado de la empresa
- 3.3. Los funcionarios deberán presentarse:
 - Con uniforme oficial
 - Con identificación visible y verificable
 - Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.
- 3.4. Se deberá diligenciar un acta de suspensión que contenga, como mínimo:
 - La fecha y la hora de la diligencia.
 - La identificación del predio y del equipo de medida asociado al servicio.
 - La mención de la causal que da lugar a la suspensión del servicio y la prueba de la suspensión del servicio.

4. Suspensión del servicio mediante telemedida.

- 4.1. En los casos de medición a través de telemedida, las empresas prestadoras del servicio público domiciliario deberán adelantar el procedimiento aquí establecido para la suspensión del servicio, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario.
- 4.2. En los casos en que la suspensión del servicio se realicen mediante sistemas de telemedida, a través de la comunicación remota entre el medidor y el sistema de la empresa distribuidora, y considerando que los costos operativos para ejecutar estas acciones se reducen significativamente, el cobro por concepto de suspensión deberá ser diferenciado frente al aplicable a las suspensiones que exigen maniobras en campo, y en todo caso corresponder a los costos eficientes conforme lo define la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, aclaren o sustituyan, asociados a la gestión remota. La empresa podrá incluir en sus contratos de condiciones uniformes un cobro específico por suspensión para usuarios con telemedida.

122.1.2 Procedimiento para la suspensión del servicio por las otras causales.

Cuando se configure cualquier otra causal de suspensión conforme a las definidas en los numerales 2 al 20 del numeral 122.1 de este artículo, el prestador podrá aplicar el procedimiento señalado en el numeral 122.1.1 sin tener que surtir los pasos referentes a la comunicación al usuario y plazos para subsanar.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Parágrafo 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión y haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.

Parágrafo 2. La suspensión del servicio por incumplimiento del pago genera un costo para el usuario el cual cobrará el prestador por este concepto una vez se haga la reconexión del servicio prevista en el Artículo 122 de esta resolución.

Parágrafo 3. Cuando se trate de usuarios constitucionalmente protegidos, en los términos de los Artículo 172 y Artículo 173 de la presente Resolución, la empresa deberá aplicar las reglas allí descritas.

Parágrafo 4. Cuando se notifique una orden de autoridad competente para corte o terminación del contrato, la Empresa procederá a ejecutar dicha suspensión o corte hasta tanto hayan concedido los recursos de ley y se haya finalizado esta etapa.

122.2 Suspensión de común acuerdo. Ocurre cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. Para este tipo de suspensión se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El usuario debe presentar una solicitud de suspensión del servicio al prestador por lo menos con cuarenta y ocho horas (48) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.
2. La solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita en el caso que la suspensión afecte a terceros. Si no se cumple esta formalidad, el prestador no podrá efectuar la suspensión solicitada.
3. En las condiciones uniformes del contrato deberán señalarse, en forma expresa, las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo.
4. En la suspensión de común acuerdo solicitada por el suscriptor o usuario, el prestador podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.
5. Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo, la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
6. La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. El prestador podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

7. Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo, la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

122.3. Suspensión por interés del servicio. La hace el prestador a partir de los siguientes eventos:

1. Para atender reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida; y,
4. Si a juicio del prestador la instalación del usuario es peligrosa o defectuosa.

Parágrafo. Toda vez que se determine por parte del prestador u otra autoridad que resulta necesaria una restricción o interrupción de los servicios, el prestador emitirá a la mayor brevedad posible el aviso, e implementará tal restricción o interrupción de conformidad con los principios y procedimientos que con anticipación se hayan previstos.

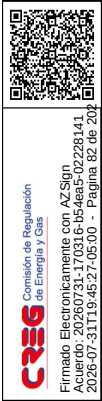
De ser necesario restringir parcialmente el servicio dentro de una clase de usuarios, se aplicará un programa que al efecto establezcan el prestador para todos los usuarios de la clase, con base en sus respectivas cantidades contratadas, y que deberá dar a conocer al usuario al momento de contratar el servicio, manteniéndolo informado de las modificaciones que se produzcan.

Parágrafo 2. El suministro de gas no podrá ser suspendido por fallas en el servicio o por otro motivo por más de 24 horas, salvo que se trate de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados ante la Superintendencia de Servicios Públicos, si ésta así lo requiere.

Parágrafo 3. La suspensión por interés del servicio no se considera falla en la prestación del servicio.

Artículo 118. Responsabilidad de la suspensión. El prestador será el único responsable por las decisiones de suspensión y de corte del servicio al usuario que atiende derivadas de la falta de pago o del mutuo acuerdo con el usuario, para lo cual se deberán observar las siguientes disposiciones:

1. El comercializador no podrá realizar maniobras de suspensión o de corte del servicio. Cuando requiera que se realicen estas maniobras lo deberá solicitar por escrito al transportador o al distribuidor de gas natural.
2. Para la suspensión o el corte del servicio, el transportador o el distribuidor de gas natural deberá considerar que:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- a. Las maniobras de suspensión o de corte deberán ser programadas y realizadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud escrita del comercializador, salvo que el comercializador solicite la cancelación de las mismas mediante comunicación escrita.
- b. Si transcurrido el plazo del literal anterior el transportador o el distribuidor de gas natural no ha realizado la suspensión o el corte del servicio, se hará responsable por los consumos de gas del usuario desde el vencimiento del plazo.
- c. El comercializador será responsable de los perjuicios que se lleguen a causar como resultado de la suspensión o del corte por parte del transportador o del distribuidor cuando la solicitud del comercializador sea improcedente.

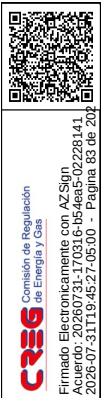
Parágrafo 1. Cuando el usuario no permita el acceso del transportador o del distribuidor de gas natural a sus instalaciones para realizar la suspensión o el corte, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas, se entenderá que hay un incumplimiento del contrato de prestación del servicio en materia que afecta gravemente al comercializador o a terceros, caso en el cual el transportador o el distribuidor de gas natural procederá a solicitarle al comercializador la instrucción de corte del servicio. Si el comercializador no imparte esta instrucción el día hábil siguiente al recibo de la mencionada solicitud, el comercializador se hará responsable por los consumos de gas natural del usuario desde el vencimiento de este nuevo plazo.

Parágrafo 2. En los eventos en que, por solicitud del comercializador, el transportador o el distribuidor de gas natural realice la suspensión o el corte del servicio a un usuario, el comercializador asumirá los costos eficientes en que incurra el distribuidor o el transportador de gas natural. Lo anterior sin perjuicio de que el comercializador traslade dichos costos al usuario que corresponda.

Artículo 119. Corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y pueda proceder al corte del servicio.

Artículo 120. Causales para el corte del servicio. Serán causales para el corte del servicio por parte del prestador las siguientes:

1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.
2. Las otras causales de incumplimiento que se precisen en el contrato de condiciones uniformes dan lugar a tener por resuelto el contrato.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Parágrafo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras no podrán disponer, enajenar, intervenir ni retirar las redes, equipos o elementos que integren una acometida externa cuando estos sean de propiedad del suscriptor o usuario. En todo caso, la empresa deberá verificar la titularidad de los elementos que conforman la acometida, y cuando se determine que estos son de propiedad del usuario, deberán serle restituidos o deberá obtener su consentimiento previo, expreso y escrito para cualquier disposición o uso de estos.

Artículo 121. Procedimiento para el corte del servicio. Para garantizar la transparencia, la trazabilidad, la adecuada verificación de las causales y el respeto del debido proceso en las actuaciones de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, cuando se configure alguna de las causales de incumplimiento que permiten tener por resuelto el contrato en los términos de los incisos anteriores, la empresa deberá seguir, como mínimo, los pasos del siguiente procedimiento:

1. Comunicación de oficio al usuario

1.1. El prestador del servicio público deberá informar al usuario, con por lo menos tres (3) días de anticipación, que se ha configurado una causal de corte del servicio. Esta información se realizará mediante comunicación escrita, la cual podrá incorporarse en la factura del servicio o expedirse en comunicación independiente, siempre que se garantice que el usuario pueda conocer de manera clara y oportuna esta información.

1.2. La comunicación deberá indicar, como mínimo:

- Descripción precisa de la(s) causal(es) y pruebas en que se funda la decisión.
- Anunciar expresamente la procedencia de los recursos de reposición y, en subsidio de apelación, conforme a lo dispuesto en los artículos 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de manera que el usuario pueda controvertir la decisión antes de la ejecución de la medida, señalando el término para interposición de los recursos y la autoridad ante quien se interponen.
- Fecha prevista de ejecución del corte, condicionada a que no se interpongan recursos en término.

2. Términos de los recursos y plazos para subsanar

2.1. El usuario contará con un término de cinco (5) días siguientes a la notificación de la comunicación para interponer recurso de reposición y subsidio de apelación contra el acto que dispone el corte del servicio. La empresa deberá resolver los recursos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, mientras los recursos interpuestos en tiempo no se decidan, no podrá ejecutarse el corte.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

2.2. Durante el término de recursos, el usuario podrá pagar lo debido, acogerse a acuerdos de pago o aportar pruebas que permitan a la empresa establecer que las causales que dan lugar al corte del servicio fueron corregidas, regularizadas o superadas. Si el usuario ha subsanado la causal, no se ejecutará el corte.

3. Visita y ejecución del corte del servicio

3.1. Si transcurrido el término anterior el usuario no ha subsanado la causal ni ha interpuesto recurso o una vez resueltos desfavorablemente los recursos interpuestos, la empresa procederá con el corte del servicio.

3.2. El corte será realizado por personal autorizado de la empresa

3.3. Los funcionarios deberán presentarse:

- Con uniforme oficial
- Con identificación visible y verificable
- Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.

3.4. Se deberá diligenciar un acta de corte que contenga, como mínimo:

- Fecha y hora de la diligencia.
- Identificación del predio y del equipo de medida.
- Causal de corte y número/fecha del acto administrativo que lo ordena.
- Descripción técnica de la desconexión, como el tipo de intervención (retiro de acometida, desconexión en red, sellamiento, retiro o bloqueo de medidor) y la prueba del corte del servicio.
- Firma del funcionario o representante del prestador que realiza el corte.

Parágrafo. En el caso de usuarios constitucionalmente protegidos, conforme a lo establecido en los Artículo 149, Artículo 150 y Artículo 151 de la presente Resolución, la empresa solo podrá proceder al corte del servicio cuando haya verificado y justificado que la medida no vulnera sus derechos fundamentales ni desconoce la protección especial que les otorga la Constitución.

Artículo 122. Reconexión del servicio. La reconexión del servicio corresponde al restablecimiento de la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería una vez subsanadas las causas que dieron lugar a su suspensión. Cuando el usuario haya cumplido con los requisitos para tal fin, el prestador estará obligado a reconectar el servicio dentro del plazo previsto en la presente Resolución y en las condiciones uniformes del contrato, sin perjuicio de los cobros que, por concepto de reconexión, resulten aplicables.

127.1 Procedimiento para la reconexión del servicio

Para garantizar la continuidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, la transparencia en las actuaciones de la



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

empresa y el respeto del debido proceso, cuando se haya subsanado la causal que dio origen a la suspensión por parte del usuario, el prestador aplicará el siguiente procedimiento para el restablecimiento y la reconexión del servicio:

1. Solicitud de reconexión y verificación

- 1.1. Subsana la causa que originó la suspensión (pago de la obligación vencida), el prestador deberá reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.
- 1.2. Si la empresa no da cumplimiento a la reconexión del servicio público domiciliario dentro del plazo señalado anteriormente, el usuario podrá solicitar su reconexión inmediata, sin perjuicio de la queja que pueda presentar ante la SSPD por falla del servicio.

2. Visita y ejecución de la reconexión

2.1. La reconexión será realizada por personal autorizado de la empresa

2.2. Los funcionarios de la empresa deberán presentarse:

- Con uniforme oficial
- Con identificación visible y verificable
- Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.

3. La empresa procederá a restablecer el servicio y diligenciará el acta de reconexión, la cual deberá contener lo siguiente:

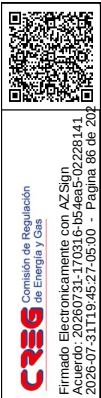
- Fecha y hora de la diligencia.
- Identificación del predio y del equipo de medida.
- Prueba de la reconexión del servicio.

Artículo 123. Cobros por conceptos de reconexión. El cobro por reconexión deberá estar debidamente motivado y justificado. Este valor será incorporado en la facturación posterior a la reconexión del servicio, anexando como soporte las actas de suspensión y de reconexión debidamente diligenciadas.

El usuario podrá presentar reclamación respecto de la suspensión del servicio y del cobro por reconexión, caso en el cual la empresa deberá tramitar y resolver la reclamación en los términos previstos.

Artículo 124. Reconexión del servicio mediante telemedida. En los casos de medición a través de telemedida, las empresas prestadoras del servicio público domiciliario deberán adelantar el procedimiento aquí establecido para la reconexión del servicio, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario.

En los casos en que la reconexión del servicio se realice mediante sistemas de telemedida, a través de la comunicación remota entre el medidor y el sistema de la empresa distribuidora, y considerando que los costos operativos para



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

ejecutar estas acciones se reducen significativamente, el cobro por concepto de reconexión deberá ser diferenciado frente al aplicable a las reconexiones que exigen maniobras en campo asociados a la gestión remota. La empresa podrá incluir en sus contratos de condiciones uniformes un cobro específico por reconexión para usuarios con telemedida.

El prestador será el único responsable por las decisiones de reconexión y de reinstalación del servicio al usuario al que se le haya suspendido o cortado el servicio en los términos del Artículo 117 y Artículo 119 de la presente Resolución. Las decisiones de reconexión y de reinstalación a que haya lugar como consecuencia de la actividad de revisiones periódicas serán responsabilidad del distribuidor, conforme a lo establecido en el código de distribución. En los demás casos será responsabilidad del transportador o del distribuidor, según corresponda.

Artículo 125. Reinstalación del servicio. Esta se refiere al restablecimiento del suministro de gas combustible por redes de tubería después de haberse ejecutado el corte por incumplimiento del contrato, procede una vez el usuario haya subsanado la causa que originó la medida y haya cumplido las obligaciones de pago y los requisitos técnicos exigidos por el prestador.

Cuando el corte haya implicado el retiro del equipo de medida y de la acometida, o cuando el restablecimiento del servicio requiera la ejecución de una nueva obra de conexión, la reinstalación estará precedida de la radicación de una nueva solicitud del servicio y, cuando corresponda, del trámite de conexión previsto en el Artículo 2 y Artículo 7 de la presente Resolución.

Cuando el corte no haya implicado el retiro del equipo de medida ni de la acometida, la empresa podrá adelantar la reinstalación una vez verificado el cumplimiento de las condiciones requeridas, sin exigir trámites adicionales distintos de los necesarios para ejecutar la maniobra y garantizar la seguridad de la instalación.

El prestador del servicio podrá cobrar por los costos que incurra en la reinstalación del servicio y podrán cobrar estos cargos cuando incurran en costos por realizar esas actividades. Por tanto, en el contrato, deberán señalarse los valores y forma de calcular dichos costos.

104.1. Procedimiento para la reinstalación del servicio por corte del servicio. Para garantizar la transparencia, la trazabilidad y la adecuada verificación de las condiciones para el restablecimiento del servicio, cuando el servicio haya sido objeto de corte, la empresa deberá seguir como mínimo el siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá solicitar la reinstalación una vez haya subsanado la causal que dio lugar al corte. La empresa recibirá la solicitud por los canales habilitados y asignará el número de radicado correspondiente.



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-0228141
2026-07-31T19:45:27-05:00 - Página 87 de 202

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

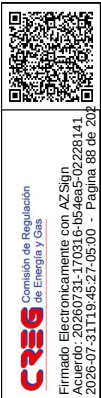
2. Recibida la solicitud el prestador del servicio validará el cumplimiento de las obligaciones que dieron lugar al corte, necesarias para proceder con la reinstalación.
3. La empresa determinará si la reinstalación puede realizarse mediante maniobras operativas o si requiere la reconstrucción de la acometida, la reposición de elementos retirados, la instalación del equipo de medida o la ejecución de obras adicionales. Cuando el restablecimiento del servicio requiera la radicación de una nueva solicitud del servicio y, cuando corresponda, el trámite de conexión, la empresa lo informará al usuario y aplicará los procedimientos establecidos en la presente Resolución.
4. Definidas las condiciones y el alcance técnico de la intervención, la empresa programará la reinstalación e informará al usuario la fecha y la ventana de atención por el canal elegido, dejando constancia en el expediente de la solicitud.
5. Ejecutada la reinstalación, se diligenciará un acta en la que consten la identificación del inmueble y del servicio, la descripción general de la intervención realizada y la fecha y hora del restablecimiento, con firma del personal técnico y del usuario o, en su defecto, de un testigo debidamente identificado y diferente al personal de la empresa.

Artículo 126. Pago de interés de mora. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago de las facturas, la única sanción monetaria aplicable al suscriptor o usuario, además de las medidas de suspensión y corte previstas en la Ley 142 de 1994 y en la presente Resolución, será el cobro de intereses de mora sobre los saldos insolutos, en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994.

Todo prestador de servicios públicos domiciliarios cobrará por intereses moratorios, a los usuarios residenciales, la tasa señalada en el Código Civil, es decir el 6 % anual, sobre los saldos insolutos. Por otra parte, cobrará a sus usuarios no residenciales la tasa señalada en el Código de Comercio, es decir, una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El cobro de intereses de mora es una facultad del prestador, por tanto, el prestador del servicio podrá decidir si los cobra, si aplica una tasa menor, si los exonera total o parcialmente o si celebra acuerdos sobre dichos intereses. En todo caso, estas medidas solo podrán referirse a los intereses de mora y no al valor principal del servicio prestado y no pagado, el cual debe ser cancelado por el usuario.

Las tasas de interés de mora aplicables, así como las condiciones para su liquidación, deberán indicarse de manera expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes y en la factura del servicio, incluyendo el valor total de los intereses cobrados y la tasa utilizada.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 127. Otras disposiciones para la reconexión o la reinstalación del servicio del usuario. Adicional a lo establecido en este Capítulo se deberán observar las siguientes disposiciones:

1. El comercializador será responsable de los perjuicios que se lleguen a causar como resultado de la demora en la solicitud de reconexión o de reinstalación del servicio al usuario al que se le haya suspendido o cortado el servicio.
2. Las maniobras de reconexión deberán ser programadas y realizadas en el plazo señalado en este Régimen, si transcurrido el plazo establecido no se ha realizado la reconexión del servicio, se considerará como falla del servicio, de acuerdo con el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, y se deberán pagar las respectivas compensaciones establecidas en la regulación.
3. Las maniobras de reinstalación deberán ser realizadas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud del comercializador. Si transcurrido el plazo establecido en este numeral y no se le ha realizado la reinstalación del servicio al usuario, se considerará como falla del servicio, de acuerdo con el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 y se deberán pagar las respectivas compensaciones establecidas por la regulación.

Parágrafo. En los eventos en que, por solicitud del comercializador, el transportador o el distribuidor realice la reconexión o la reinstalación del servicio a un usuario, el comercializador asumirá los costos eficientes en que incurra el transportador o el distribuidor. Lo anterior sin perjuicio de que el comercializador traslade dichos costos al usuario que corresponda.

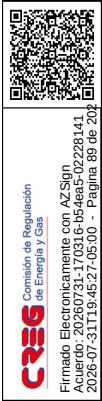
SUBCAPÍTULO XIII

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 128. Continuidad, confiabilidad y calidad del servicio. Es obligación de los prestadores tomar todas las medidas necesarias para prestar un servicio público con las condiciones de continuidad, confiabilidad y calidad que defina la regulación.

En el contrato de servicios públicos del que trata el Artículo 16 de la presente resolución, la empresa indicará los aspectos relacionados con la continuidad, confiabilidad y calidad del servicio que suministrará a los suscriptores o usuarios, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la regulación.

En el evento que el distribuidor suspendiera, restringiera o discontinuará el suministro debido a una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a él, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

SUBCAPÍTULO XIV

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 129. Falla del servicio. La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato y conforme a lo establecido en el Artículo 106 de esta resolución.

Parágrafo. También serán consideradas falla del servicio las previstas en los numerales 2 y 3 del Artículo 127.

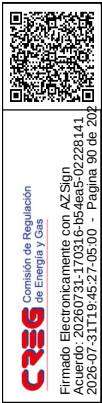
Artículo 130. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. De acuerdo con lo previsto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo, opera de oficio por parte de la empresa.
2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa

Artículo 131. Procedimiento para la solicitud de reparaciones de gasodomésticos por falla del servicio. En casos de falla del servicio de gas por redes por causa del incumplimiento del prestador de sus obligaciones, los usuarios podrán hacer reclamaciones ante el prestador por daños ocasionados a gasodomésticos y para esto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. El usuario debe radicar una solicitud de reparación de gasodomésticos ante el prestador donde se indique como mínimo lo siguiente:
 - Nombre
 - Número de identificación
 - Código de usuario



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- Datos de contacto
- Descripción de lo sucedido
- Relación de equipos afectados
- Fecha del evento
- Se deberán anexar facturas de reparación o sustitución de equipos
- Diagnostico por personal especializado del gasodoméstico afectado acompañado de la identificación del establecimiento que realizo el diagnostico.
- Solicitud de reconocimiento

2. El prestador debe revisar que la solicitud este completa y si no deberá dar un término de cinco (5) días al usuario para completarla.
3. El prestador conforme a las pruebas presentadas tendrá un plazo máximo de quince (15) días para hacer el análisis y determinar si es su responsabilidad frene al daño y así comunicar al usuario como se hará la reparación y proceder a hacerla.
4. En caso de que las pruebas no determinen que fue culpa del prestador se deberá informar al usuario a través de comunicación escrita sustentando las razones del porque le fue negada la reparación.

Parágrafo 1. En los casos de fuerza mayor o caso fortuito no procede la reparación por gasodomésticos.

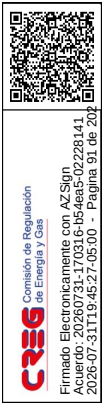
Parágrafo2. Los prestadores deben diseñar el formato y los mecanismos que faciliten al usuario hacer la solicitud de reparación. Así como estandarizar los procesos con los cuales se realizarán los análisis respectivos.

SUBCAPÍTULO XV

VISITAS TÉCNICAS

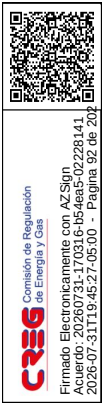
Artículo 132. Visitas técnicas. Corresponden a las visitas de inspección o revisión que realiza la empresa para verificar las condiciones de los equipos de medida, de las conexiones y de la seguridad y calidad del servicio. A estas visitas se aplicará el siguiente procedimiento general, sin perjuicio de los procedimientos específicos de la presente Resolución que contemplen visitas y de los ámbitos de aplicación que allí se establezcan.

1. Ámbito de aplicación y tipos de visita
- 1.1. El procedimiento para visitas técnicas será aplicable para los siguientes eventos:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Por solicitud del usuario: Estas se originan a partir de una petición expresa del suscriptor/usuario, para la verificación del medidor, por cambio de uso, independización del servicio, entre otros.
 2. Programadas por la empresa: Son las visitas planificadas y programadas para actividades de mantenimiento preventivo, revisiones periódicas o acciones técnicas necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio.
 3. Por reparación del sistema de medición y/o medidor.
- 1.2. Cuando en una visita técnica se determine la necesidad de retiro provisional o cambio del medidor, se aplicará, además de lo dispuesto en el presente artículo, el procedimiento específico de cambio de medidor relacionado el Artículo 56 de la presente resolución.
2. Comunicación de oficio al usuario
- 2.1. La empresa prestadora del servicio público deberá informar al usuario, con por lo menos tres (3) días de anticipación y mediante comunicación escrita la realización de la visita técnica, indicando fecha y hora. La comunicación deberá remitirse al usuario a la dirección del predio donde se presta el servicio público domiciliario y al medio electrónico registrado.
- 2.2. La comunicación debe contener claramente:
- Fecha y el rango de horario de la visita.
 - Motivo de la visita
 - Líneas de atención y canales oficiales para reprogramar
- 2.3. En la comunicación la empresa deberá informar al usuario/suscriptor que tiene derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que asista y verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
3. Inicio y ejecución de la visita
- 3.1. Al inicio de la visita, el funcionario o contratista de la empresa se identificará ante el usuario, indicando su nombre, cargo y el documento o identificación de personal autorizado.
- 3.2. Al inicio de la visita se debe indicar al usuario el objeto de la inspección, de acuerdo con la orden emitida por la empresa, e indicará el detalle de la revisión.
- 3.3. En la visita, se deberá preguntar al usuario/suscriptor si hará uso de su derecho de contar con la asesoría o participación de un técnico particular, la respuesta se dejará consignada en el acta de visita técnica.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- Si el usuario manifiesta que no hará uso de este derecho, el prestador iniciará la revisión correspondiente y se dejará constancia de ello en el acta.
- Si el usuario decide contar con un técnico particular, en el acta se registrará su participación y el concepto que este emita, cuando corresponda.

En todos los casos, el acta deberá ser firmada por el usuario o suscriptor; si este se niega a suscribirla, se dejará constancia de la renuencia y el acta será firmada por un testigo diferente al personal de la empresa, plenamente identificado. Si este último se negare a suscribir el acta, la misma se firmará con un testigo el cual deberá estar plenamente identificado, y deberá ser diferente al personal de la empresa.

4. Reprogramación de la visita

- 4.1. En caso de que el usuario no pueda atender la visita en la fecha notificada por el prestador podrá solicitar la reprogramación una sola vez para que sea realizada dentro de los quince (15) días calendario siguientes, contados desde la fecha inicialmente notificada.
- 4.2. Si el usuario/suscriptor no se encuentre presente, no permita el acceso o se presenten eventos no imputables a las partes (fuerza mayor y/o caso fortuito), la empresa deberá realizar comunicación de reprogramación de la visita por única vez, donde se le informe al usuario/suscriptor que deberá asistir a la visita o autorizar a un tercero, señalando fecha y hora para la realización de la visita.
- 4.3. En caso de que el usuario/suscriptor permanezca en renuencia, la empresa adelantará la visita haciendo uso de los medios probatorios señalados en el Código General del Proceso, y en caso de uso de testigos, se reitera que los mismos deberán estar plenamente identificados y deben ser diferentes al personal de la empresa.

5. Ejecución y acta de visita

5.1. En la visita el funcionario y/o contratista deberá diligenciar un acta de visita en la que se registrará como mínimo lo siguiente:

- Datos de identificación de la visita: fecha, hora de inicio y de finalización, número de orden, número de cuenta y dirección del inmueble donde se realiza la verificación, así como el tipo de usuario.
- Participantes en la visita: nombre e identificación del usuario o suscriptor, nombre e identificación de la persona que atiende la visita, cuando sea distinta al usuario y nombre e identificación del funcionario responsable de la inspección; cuando participe un técnico particular, se dejará constancia de su intervención.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

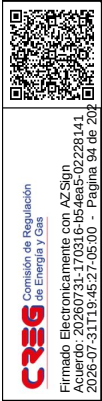
- Información de la visita: motivo de la inspección, actividad realizada, descripción de las pruebas técnicas y resultado obtenido, así como los hallazgos encontrados y el estado de las instalaciones antes y después de la intervención.
- Información del medidor: identificación del medidor, marca, número de serie, clase y estado de los sellos encontrados e instalados.
- Registro de observaciones: declaración suscrita por la persona que atiende la visita, en la que conste que le fue suministrada la información señalada en este procedimiento, hallazgos encontrados y observaciones del usuario, del técnico particular si lo hubiere y de la empresa.
- Cierre de la diligencia: firmas del funcionario o contratista que realizó la inspección, del usuario o suscriptor o de la persona que atendió la visita y, en su caso, del testigo que intervenga cuando el usuario se niegue a firmar o no se identifique. Una vez firmada el acta de verificación se deberá dejar copia del acta clara y legible al usuario/suscriptor, o quien atendió la visita de inspección.

6. Facturación y cobro de trabajos derivados de la visita

- 6.1. Todos los cobros derivados de trabajos, reparaciones o adecuaciones que se ejecuten como resultado de una visita técnica deberán realizarse exclusivamente a través de la factura oficial del servicio público domiciliario, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente. Está prohibido cualquier pago directo en efectivo o por fuera de la factura.
- 6.2. Cuando en el marco de una visita se realicen trabajos que den lugar a cargos adicionales, la empresa deberá dejar constancia de estos en el acta de la visita, indicando de manera general el tipo de trabajo efectuado. El detalle técnico y económico de dichos cargos se registrará por los procedimientos específicos previstos en esta Resolución, según el tipo de actuación de que se trate, por ejemplo, cambio de medidor, reparación del centro de medición, modificación de la conexión, entre otros.

Artículo 133. Estándares de agendamiento y visitas técnicas. En la interacción presencial con los usuarios, las empresas deberán observar los siguientes plazos y reglas:

1. Toda cita o visita técnica solicitada por el cliente deberá ser programada y confirmada en un plazo máximo de tres (3) días hábiles tras recibir la solicitud.
2. La fecha fijada para realizar los trabajos en la instalación del usuario no podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir de la solicitud.
3. Las visitas programadas son de obligatorio cumplimiento para la empresa, salvo fuerza mayor o causa plenamente justificada.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. Cuando se realicen mantenimientos preventivos u obras que afecten las actividades normales de los usuarios o de la comunidad, la empresa deberá avisar a los afectados con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación.

SUBCAPÍTULO XVI

OTROS COBROS DIFERENTES AL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

Artículo 134. Otros cobros diferentes al servicio público domiciliario. En las condiciones uniformes del contrato, los prestadores establecerán los valores a cobrar por concepto de actividades o servicios complementarios al servicio público domiciliario. Así mismo, por conceptos ajenos al servicio que por orden superior se haya señalado que deben cobrarse en la factura del servicio público de gas.

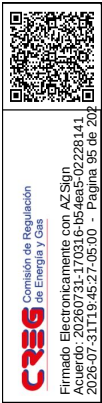
Artículo 135. Actividades o servicios complementarios al servicio público domiciliario. Se considerarán actividades o servicios complementarios al servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería únicamente las siguientes:

1. Conexión del servicio, discriminado por costo de acometida y equipo de medida
2. Calibración del equipo de medida posterior a la calibración inicial
3. Suspensión del servicio
4. Reconexión del servicio
5. Corte del servicio
6. Reinstalación del servicio
7. Revisión de instalaciones internas
8. Visitas técnicas

Parágrafo. Cobros diferentes a los señalados en este artículo no deberán incluirse en la factura del usuario.

Artículo 136. Cobros obligatorios ajenos al servicio público establecidos por normas superiores donde se indica que deben cobrarse en la factura. Cuando por normas superiores se deban hacer cobros de servicios ajenos al servicio público domiciliario, el prestador deberá incluirlos en su contrato de condiciones uniforme y deberá publicarlo y divulgarlo mediante los mecanismos físicos y digitales utilizados para la publicación de las tarifas. Estos costos podrán referirse entre otros a:

1. Impuesto de alumbrado público



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

2. Cualquier otro impuesto o sobre tasa de orden nacional o regional, que por disposiciones superiores deben ser cobrados en la factura del servicio público de gas

Cuando en la factura se incluyan valores correspondientes a estos conceptos ajenos a la prestación del servicio público domiciliario, se deberán presentar de forma discriminada e identificable dentro de la factura, y contar con un medio de pago diferenciado.

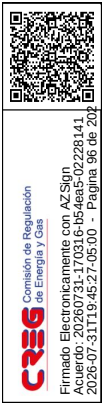
En ningún caso los valores adeudados por estos conceptos podrán ser cruzados, compensados o aplicados automáticamente con pagos realizados por el usuario para cubrir el valor del servicio público domiciliario efectivamente prestado.

Artículo 137. Separación de cobros y disposiciones de aplicación de pagos. Cuando la factura incluya los conceptos distintos al servicio público domiciliario según los previstos en el Artículo 139 y Artículo 135Artículo 134, el prestador deberá separar la información y el recaudo de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. La factura deberá identificar claramente los conceptos correspondientes al servicio público domiciliario, sus actividades o servicios complementarios.
2. Para los conceptos ajenos al servicio público domiciliario que por norma superior deban ir en la factura del servicio de gas, la empresa deberá disponer un medio de pago diferenciado, que podrá consistir en cupón independiente, código de recaudo distinto o referencia bancaria separada.
3. Todo pago parcial realizado por el usuario deberá aplicarse de manera preferente a la deuda correspondiente al servicio público domiciliario prestado.
4. La empresa no podrá usar los pagos del servicio público domiciliario para saldar de manera automática deudas asociadas a conceptos ajenos al servicio.
5. La factura deberá tener una indicación según la cual el usuario puede pagar exclusivamente los valores del servicio público domiciliario, y que la mora en conceptos ajenos no habilita la suspensión ni el corte del servicio.

Artículo 138. Cobros no autorizados. Se refieren a cobros por servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

143.1 Identificación de los cobros no autorizados y recalcule del cobro. Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general o particular.

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Para estos efectos, identificados los cobros no autorizados la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

1. En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura por servicios no prestados, cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos, el monto a devolver será la diferencia entre lo efectivamente pagado de la factura cobrada y el valor de la factura correctamente liquidada para el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, los intereses según sea el caso, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.
2. En el caso de cobros no autorizados motivados por errores en la aplicación de la metodología tarifaria, el monto a devolver será la diferencia que resulte de aplicar la tarifa correctamente liquidada conforme a lo dispuesto en la regulación tarifaria vigente, frente a lo efectivamente pagado por el suscriptor y/o usuario de la factura cobrada por la persona prestadora, los intereses según sea el caso, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado.

La identificación de errores en la determinación de las tarifas no causará la suspensión de la facturación del servicio público correspondiente.

En caso de reclamación relacionada con cobros no autorizados, la empresa del servicio público será responsable de:

1. Suspender inmediatamente el cobro cuestionado en futuras facturas mientras se resuelve el trámite.
2. Brindar al usuario respuesta de fondo, sin excusarse en que "otro operador" es el que cobra.
3. No trasladar a terceros usuarios (ej. un arrendatario nuevo) deudas de servicios distintos al consumo de gas.
4. La suspensión o corte del servicio no podrá fundamentarse en mora de conceptos ajenos.

143.2. Devolución de los cobros no autorizados. La devolución que deba hacerse por vía general o particular solo es procedente cuando se ha efectuado



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

un cobro no autorizado y ha existido pago total o parcial por parte del propietario, suscriptor o usuario.

Se está en presencia de una devolución por vía general o particular, cuando uno o más propietarios, suscriptores o usuarios hayan efectuado el pago del cobro no autorizado, por lo que la persona prestadora deberá devolver la totalidad de los cobros no autorizados a las cuentas contrato o denominación análoga de donde se haya originado el pago, existentes al momento de la liquidación del monto a devolver, con que se identifique al propietario, suscriptor o usuario en la facturación.

En el evento anterior, si la cuenta contrato o denominación análoga de la facturación de donde se originó el pago del cobro no autorizado no existiere al momento de la liquidación del monto a devolver, ello no será óbice para que el titular de la misma pueda obtener el pago correspondiente por las vías legales y judiciales pertinentes.

Por mandato legal, el propietario, suscriptor o usuario son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Por lo tanto, para los efectos de la devolución por vía general o particular, el pago a uno de ellos es válido y extingue la obligación en cabeza de la persona prestadora frente a los demás.

Tratándose de una petición en interés general o particular en la que se formula una queja o denuncia por un cobro no autorizado que afecta a uno o más propietarios, suscriptores o usuarios, presentada ante la persona prestadora en virtud de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique, sustituya o aclare, se tramitará conforme a lo previsto en dicha normatividad y esta deberá contener los elementos del artículo 16 ídem. La persona prestadora, no podrá solicitar requisitos o documentos adicionales a los previstos en la Ley para efectos del trámite de la petición.

Si se trata de una actuación adelantada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se hará conforme a las normas previstas en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

Para los efectos de la devolución por cobros no autorizados, la persona prestadora efectuará el cálculo de capital e intereses correspondientes.

Es obligación de las personas prestadoras mantener actualizado su catastro de usuarios y conservar la información histórica de la facturación de los servicios públicos a su cargo, así como de los pagos recibidos.

143.3. Alternativas para la devolución: el prestador del servicio deberá realizar la devolución a través de las siguientes alternativas:

1. Si el prestador aún presta el servicio en el (los) municipio(s) en donde hizo el cobro no autorizado, efectuará la devolución de acuerdo con un cronograma que remitirá previamente para los fines pertinentes a la entidad de vigilancia y control. El plazo máximo de ejecución de la



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

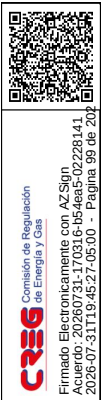
devolución no podrá ser mayor a la mitad del período durante el cual se presentó el cobro no autorizado. En todo caso, la persona prestadora puede optar porque la totalidad del monto a devolver sea entregada a los suscriptores y/o usuarios en un tiempo menor al señalado.

2. cuando la devolución tenga origen en una orden de la entidad de vigilancia y control, el prestador tendrá el mismo plazo máximo de ejecución aplicable del numeral anterior.
3. Cuando un usuario vaya a desvincularse del prestador, por terminación del contrato de servicios públicos y existiere un saldo pendiente en su favor por efectos de una devolución por cobros no autorizados, el prestador deberá hacer la devolución de manera pura y simple mediante giro.
4. Si ordenada la devolución por vía general o particular o evidenciada por petición de parte o de oficio por el prestador, pero está ya no opera en el (los) municipio(s) en donde hizo el cobro no autorizado, la devolución por vía general se hará a través de cualquier mecanismo que garantice la devolución efectiva de los cobros no autorizados a los suscriptores y/o usuarios durante el plazo previsto en el literal a). Dicho mecanismo, deberá ser puesto en conocimiento de la Entidad de vigilancia y control al inicio de la devolución, sin perjuicio de las revisiones que sobre el particular adelante tal entidad, lo que no implica la suspensión de la devolución.
5. Cuando se haya determinado la procedencia de la devolución por vía general o particular, el prestador que se encuentre en liquidación deberá proceder en los mismos términos de este literal para garantizar el efectivo derecho de los suscriptores y/o usuarios a la devolución.
6. Si por el contrario, el prestador ya se hubiere liquidado, no será posible hacer efectiva la orden de devolución.
7. Si medió una cesión del contrato de servicios públicos y existe un pacto entre el prestador saliente y el prestador entrante, se estará a lo pactado en dicha cesión en torno a la devolución por vía general, pero dentro de los límites previstos en el presente artículo. En ausencia de pacto, se aplicarán los criterios previstos en este artículo.

Parágrafo 1. En todo caso, el prestador puede optar porque la devolución del monto a devolver sea pura y simple mediante giro, una vez detectado el cobro no autorizado, a cada suscriptor y/o usuario, siempre que con ello no se ponga en riesgo su viabilidad financiera, caso en el cual solo se aplicarán los criterios previstos en los literales anteriores según sea el caso.

Parágrafo 2. En ningún caso, podrá haber compensaciones o cruces tarifarios entre mayores y menores valores entre componentes de costos, cargos o entre servicios, cobrados en la factura.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquiera de las alternativas señaladas, el prestador podrá hacer compensación de la devolución con los suscriptores y/o usuarios, cuando estos tengan deudas pendientes de pago con el, pero hasta



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

el monto de dichas deudas. Sobre el saldo no compensado, se sigue lo previsto en el cronograma de devoluciones.

Parágrafo 3. Cuando producida la terminación de los contratos de servicios públicos, no haya cesión de estos con el prestador entrante y exista una devolución pendiente por cobros no autorizados, el prestador saliente deberá hacer la devolución de acuerdo con lo previsto en el numeral 3 del presente artículo.

SUBCAPÍTULO XVII

FRAUDES

Artículo 139. Fraudes. Se consideran causas de fraude por parte del usuario los siguientes:

1. Cuando detecte y pruebe que la conexión o el sistema de medida es irregular o presenta alteraciones o anomalías técnicas que impidan registrar el consumo real.
2. Cuando se detecte conexiones ilegales a la red sin pasar por el medidor.
3. El uso de dispositivos no autorizados para desviar el servicio.

En estos casos el prestador podrá:

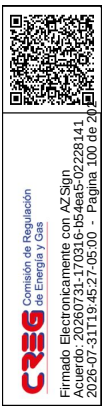
- a. Suspender o cortar el servicio según lo definido en el Artículo 117 y Artículo 119 de esta resolución.
- b. Recuperar el consumo no facturado conforme a lo establecido en el Artículo 112 de esta resolución
- c. Denunciar ante las autoridades competentes
- d. Legalizar la conexión y realizar acuerdos para regularizar la condición del usuario en estado de fraude.

SUBCAPÍTULO XVIII

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 140. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio. Son deberes de los usuarios de servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería los siguientes:

1. No realizar manipulación de los sistemas de medida.
2. Tener actualizados los datos para entrega de su factura.
3. Gestionar las nuevas tecnologías para recibir información de la empresa prestadora de servicios
4. Reportar a la empresa cualquier situación que afecte la medición del consumo y hacerlo dentro del plazo legal.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

5. Cumplir con los pagos establecidos dentro de los plazos estipulados en la factura de venta.
6. Notificación previa para aprobación de la cesión del contrato vigente.
7. La actualización de los datos personales de usuario en los casos de compraventa de inmuebles, sucesiones, etc.
8. Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
9. Realizar las revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas en los plazos establecidos y obtener el certificado de conformidad.
10. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
11. Adquirir, entregar, mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, a satisfacción del prestador y repararlos o remplazarlos cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada sus consumos o cuando la técnica ponga a su disposición instrumentos más precisos.
12. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones internas, equipos y gasodomésticos y usarlos adecuadamente y velar por que no sean alterados o manipulados.
13. Permitir el acceso al inmueble de las personas plenamente identificadas como autorizadas por el prestador para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
14. Permitir el acceso a los prestadores del servicio al equipo de medida para obtener la información de consumos.
15. Permitir y facilitar a los prestadores del servicio el levantamiento de información relevante para la prestación del servicio como aforos, entre otros.
16. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas del prestador.
17. Informar de inmediato sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones de gas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la capacidad contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
18. Reemplazar, previo requerimiento escrito por el prestador y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

19. Estar al día en los pagos por todo concepto para adelantar cualquier trámite relacionado con la cancelación.

CAPÍTULO IV

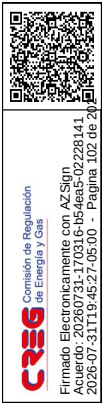
ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 141. Información. En la etapa de terminación del contrato, los prestadores del servicio público deben suministrar a los usuarios del servicio que deseen dar por terminado el contrato de servicios públicos información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa relacionada con:

1. Procedimiento para la terminación del contrato de servicios públicos.
2. Reglas para la obtención del Paz y Salvo.
3. Información para el cambio de comercializador:
 - Información sobre el derecho que le asiste al usuario a elegir libremente su comercializador y la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red.
 - El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende.
 - El costo unitario de prestación del servicio a usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.
 - Información sobre las modalidades de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de usuario.
 - Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador.

Artículo 142. Causales para la terminación del contrato. Se podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos por las siguientes causales:

1. **Por mutuo acuerdo.** Cuando lo solicite el usuario y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con el prestador, si conviene en ello al prestador y los terceros que puedan resultar afectados o si lo solicita el prestador y los usuarios vinculados y terceros que pueda resultar afectados convienen en ello.
2. **Por Incumplimiento de las obligaciones.** Cuando el usuario de forma repetida no cumpla las obligaciones de pago o incumpla sus obligaciones contractuales las cuales afectan gravemente al prestador. Entre estas están la reincidencia en el no pago de la factura, la reincidencia en las causales de suspensión, la instalación de acometidas no autorizadas y el fraude.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

3. **Demolición del predio.** Cuando un inmueble haya sido demolido y se solicite dar por terminado el contrato.
4. **Cambio de comercializador.** Cuando el usuario unilateralmente desee dar por terminado el contrato de servicios públicos con el fin de suscribir un nuevo contrato con otro comercializador diferente al que le viene prestando el servicio y siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la regulación para cambio de comercializador. Se exceptúan los usuarios con contratos a término fijo por el plazo pactado.

Artículo 143. Procedimiento para la terminación del contrato. Para la terminación del contrato se deberá dar aplicación al siguiente procedimiento:

1. El solicitante debe haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
2. El solicitante deberá estar a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato de servicios públicos. De acuerdo con lo previsto en el Artículo 144 de la presente resolución.
3. El solicitante radicará, debidamente diligenciado, el formulario de solicitud de terminación del contrato de servicios públicos ante el comercializador, a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.
4. El comercializador deberá registrar la solicitud en su sistema de información y entregar al usuario un número de radicado, donde se indique la fecha, canal de recepción y plazo máximo de respuesta.
5. El comercializador tendrá cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al del recibo de la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos, para dar respuesta al solicitante.
 - i) En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.
 - ii) Cuando se requiera la realización de una visita técnica para revisión, sea por lectura final de medida o retiro de los equipos de medida, el comercializador deberá informar en su respuesta al usuario la fecha programada de la visita, la cual no podrá superar el término máximo de ocho (8) días hábiles de la fecha de respuesta.
6. Una vez realizada la visita técnica y generada la lectura final de medida, el comercializador deberá determinar el consumo final asociado al contrato hasta la fecha de terminación, expedir la facturación de cierre e informar al usuario los valores definitivos a su cargo, conforme a lo previsto en el literal d del numeral 4 del Artículo 144 de la presente resolución.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

7. El comercializador deberá remitir al solicitante, anexo a la respuesta de la que trata el numeral anterior, el Paz y Salvo que se requiere para el cambio de comercializador del que trata el Artículo 144 de la presente resolución. Dicho paz y salvo corresponderá únicamente a conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
8. Si el usuario no es el propietario del medidor, este deberá devolver al comercializador los equipos de medida en la visita técnica para revisión final de la que trata el numeral ii) del literal e) del presente procedimiento o en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir del momento en que se oficializa la terminación del contrato de servicios públicos.

Parágrafo 1. El comercializador no podrá exigir al usuario que de aviso de terminación del contrato con antelación mayor a un (1) período de facturación.

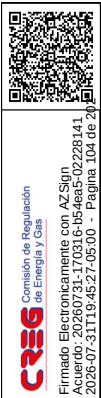
Parágrafo 2. Una vez terminado el contrato y obtenido el paz y salvo, el prestador no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del suscriptor o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.

Parágrafo 3. El comercializador no podrá exigir al usuario penalidades o cobros adicionales por la terminación del contrato distintos a los expuestos en el contrato de condiciones uniformes.

Artículo 144. Paz y salvo. Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
2. El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al usuario. Por consiguiente, no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.
3. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que este comercializador no de respuesta dentro del término establecido se podrá realizar el cambio de comercializador sin que sea exigible este requisito.

En la respuesta se deberá indicar claramente si el usuario está o no a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio público domiciliario. En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. El documento que se emita como paz y salvo deberá contener los siguientes elementos:

- a. Identificación del comercializador que le presta el servicio al usuario.
- b. Fecha de expedición.
- c. Identificación del usuario: incluyendo el nombre, el NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.
- d. Último período facturado y la lectura correspondiente.
- e. Cartera corriente por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio público domiciliario: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.
- f. Acuerdos de pago por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio público domiciliario: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.
- g. Procesos pendientes por resolver: indicar si el usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.

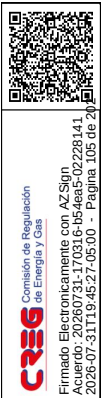
Parágrafo 1. El paz y salvo que expida el comercializador que atiende al usuario no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si aquél omite incluir alguno de los elementos señalados en el numeral 4 de este artículo. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del usuario el pago de los valores que éste le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.

Parágrafo 2. Cualquier información que se incluya en el paz y salvo adicional a la señalada en el numeral 4 de este artículo se tendrá por no escrita para efectos del cambio de comercializador.

Parágrafo 3. El usuario podrá solicitar el paz y salvo de que trata este artículo para cualquier otro efecto que considere necesario.

Artículo 145. Mecanismos para asegurar el pago. Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y el momento del cambio de comercializador, el nuevo prestador deberá, previo acuerdo con el usuario, asumir el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador deberá cobrar al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.

Parágrafo. La lectura del medidor en la fecha en que se hace efectivo el cambio de comercializador deberá ser informada al nuevo comercializador por



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

parte del comercializador que le prestaba el servicio al usuario, para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

Artículo 146. Requisitos para el cambio de comercializador. Para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador verificará que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente.
2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
3. Haber garantizado el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y el momento del cambio de comercializador.
4. Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.
5. El prestador no suministrará el servicio a exusuarios, hasta tanto se haya pagado o asegurado el pago de las deudas por algún servicio anterior.

Artículo 147. Solicitud al nuevo comercializador. Cuando el usuario de por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador y quiera suscribir un nuevo contrato con otro comercializador, contactará al comercializador que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador, para esto deberá seguirse el procedimiento que se indica en este artículo.

1. El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.
2. El solicitante deberá dar aplicación al procedimiento descrito en el Artículo 143 de la presente resolución.
3. El solicitante radicará, debidamente diligenciado, el formulario de solicitud del servicio que implica cambio de comercializador, ante el nuevo comercializador habilitándolo expresamente para gestionar el cambio de comercializador.
4. El nuevo comercializador verificará que el solicitante cumple con los requisitos previstos en el Artículo 146 de la presente resolución.
5. El nuevo comercializador deberá, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo de la solicitud del usuario, dar respuesta al solicitante informando si cumple o no con los requisitos de los que trata el literal anterior.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

6. De ser aprobado el cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 2 de la presente resolución, solicitud del servicio, e informar al usuario la fecha a partir de la cual queda en firme el cambio de comercializador.

Artículo 148. Deberes de los usuarios en la etapa de terminación del contrato. En la etapa de terminación del contrato serán deberes de los usuarios los siguientes:

1. Solicitar ante el ultimo prestador el paz y salvo personal.
2. Cumplir con los requisitos para la solicitud ante el prestador de la terminación del contrato
3. No afectar a terceros con la terminación del contrato.
4. Realizar la correcta y oportuna entrega y/o declaración en correcto estado del medidor bajo su custodia, cuando éste no sea de su propiedad.

CAPÍTULO V

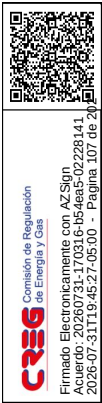
MECANISMO DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 149. Información. El prestador del servicio deberá informar a los usuarios, de manera clara, completa y comprensible, dentro de los contratos de condiciones uniformes sobre los mecanismos de defensa de sus derechos frente a la prestación del servicio público de gas combustible a través de redes de tubería, incluyendo, como mínimo:

1. El derecho a presentar peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias (PQRSD) ante la empresa.
2. El derecho a que sus peticiones sean atendidas de manera completa, claras y de fondo y sin dilaciones.
3. Los plazos legales para la respuesta a las PQRSD y los efectos de no obtener respuesta por parte de la empresa.
4. La posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la presente resolución.

Esta información deberá estar disponible en los contratos de condiciones uniformes, la página web, oficinas de atención y demás canales habilitados por el prestador del servicio.

Artículo 150. Derecho de petición ante el prestador. Los usuarios podrán presentar derechos de petición de forma verbal o escrita ante el prestador bajo cualquiera de las modalidades de queja, reclamos, sugerencias y denuncias.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

El derecho de petición tiene como fin que el usuario pueda solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 151. Presentación de recurso de reposición y en subsidio de apelación. El usuario podrá interponer ante el prestador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la respuesta del derecho de petición, el recurso de reposición y subsidio de apelación contra los actos relacionados con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa.

El recurso de reposición y el de apelación deben presentarse al mismo tiempo para que, en caso de que la decisión del prestador frente al recurso de reposición sea desfavorable para el usuario, automáticamente el prestador remita la apelación a la SSPD para que revise la decisión.

El recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario de apelación. En consecuencia, si la decisión del prestador frente al recurso de reposición es desfavorable al usuario, el prestador deberá remitir el expediente a la SSPD para revisar en segunda instancia el fallo del prestador con el objeto de confirmar, modificar o revocar la decisión.

Los expedientes para resolver los recursos de apelación deben ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición. Esta Superintendencia tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para resolver el recurso en segunda instancia.

Parágrafo. Si el usuario se acerca a una oficina de atención al usuario a presentar recurso, el prestador deberá a través del defensor del usuario brindarle el acompañamiento necesario para el diligenciamiento de los formatos previstos para presentar recurso.

Artículo 152. Recurso de queja. El usuario puede presentar directamente ante la SSPD un recurso de queja cuando se rechaza el recurso de apelación por parte del prestador. Una vez notificado de la decisión empresarial de recurso de reposición, el usuario cuenta con cinco (5) días hábiles para interponer el recurso de queja.

Artículo 153. Queja ante la SSPD. El usuario podrá manifestar ante la SSPD la inconformidad generada por hechos relacionados con la posible vulneración de sus derechos o el incumplimiento de las normas que regulan la prestación del servicio. Esta Superintendencia dará trámite conforme a sus funciones asignadas por ley.

Artículo 154. Silencio Administrativo Positivo. Si el prestador no responde dentro del término legal de quince (15) días, o no inicia el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días señalados por la ley, o no contesta de fondo la totalidad de las pretensiones del usuario se configura el silencio



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

administrativo positivo (SAP), en ese sentido el usuario puede solicitar ante la SSPD la investigación del SAP.

Artículo 155. Garantías del prestador para que los usuarios puedan presentar sus PQRSD. Para la atención de PQRSD el prestador del servicio deberá tener en cuenta lo siguiente:

Garantizar un trámite ágil, gratuito, no discriminatorio y accesible para personas con discapacidad, población rural y minorías étnicas.

1. Las PQRSD podrán interponerse en forma verbal o escrita, de manera presencial o de acuerdo con lo previsto en el Artículo 150 de la presente resolución.
2. Garantizar la transparencia del procedimiento para la interposición de las peticiones, quejas y recursos, del que trata el Artículo 150, publicando en sus páginas web y oficinas físicas la guía de formato establecido en el anexo de esta resolución, requisitos y plazos.
3. Informar al interesado sobre la política de protección de datos personales.

Artículo 156. Requisitos mínimos para presentar una PQRSD por parte de un usuario ante el prestador. La PQRSD radicada ante un comercializador o distribuidor por parte usuario del servicio público de gas combustible a través de redes de tubería deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Indicar el nombre completo de la empresa.
2. Identificación del solicitante: nombre y apellidos completos y número de identificación.
3. Forma de presentación: podrá presentarse verbalmente (la empresa dejará constancia y número de radicado) o por escrito de manera presencial o a través de canales digitales (correo electrónico institucional, portal web o aplicación), según los medios habilitados por la empresa.
4. Exposición clara del objeto: precisar si se trata de petición, queja o reclamo; describir de manera explícita la queja.
5. Relación de hechos: detallar los hechos que expliquen la situación que motivó la queja o el reclamo, señalando fechas, lugares, áreas o contratos involucrados.
6. Anexar los documentos o pruebas que respalden lo expuesto (facturas, órdenes de servicio, fotografías, comunicaciones, actas, etc.). Si no se cuenta con copias, podrá solicitarse su expedición como petición de documentos.
7. Datos de notificación: indicar teléfono, celular, dirección y/o correo electrónico para recibir notificaciones. Si elige un canal preferente, deberá manifestarlo.

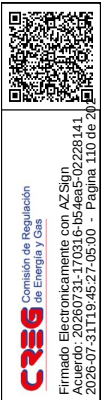


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

8. El usuario deberá firmar la queja o reclamo. Si se radica por medios digitales, la empresa aceptará firma escaneada o la validación electrónica que disponga. Cuando sea verbal, el funcionario registrará la manifestación y el usuario la aprobará con su firma o aceptación.

Artículo 157. Plazos y requisitos para responder PQRSD y el envío de expedientes a la SSPD. El prestador del servicio de gas combustible a través de redes de tubería deberá tener en cuenta las siguientes disposiciones para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de sus usuarios:

1. La empresa responderá las PQRSD dentro del término legal aplicable. En servicios públicos domiciliarios el término será de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. Para peticiones de documentos e información el término será de diez (10) días hábiles, y para consultas de treinta (30) días hábiles.
2. Vencidos los términos sin decisión y notificación oportuna, operará el silencio administrativo positivo a favor del usuario, salvo que se demuestre su actuación dilatoria o la necesidad de practicar pruebas.
3. Si es respondida la petición, la empresa de servicio debe dar una respuesta clara y precisa a la solicitud; y si el usuario no se encuentra conforme con ella, puede presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación. El primero de reposición lo resuelve la empresa de servicios públicos y el de apelación lo resuelve la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD. Estos recursos se deben presentar en un tiempo determinado por la ley, (5) cinco días siguientes en el momento que se recibe respuesta.
4. Para resolver los recursos de apelación por parte de la SSPD, los expedientes emitidos deberán cumplir lo siguiente:
 - i. Los expedientes para resolver los recursos de apelación deben ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.
 - ii. Los expedientes para resolver los recursos de apelación no pueden ser acumulados y enviados en bloque. Es obligación del prestador remitir cada expediente dentro del término de tres (3) días siguientes a la fecha en que se notifique cada decisión.
 - iii. Los expedientes deben ser remitidos con toda la documentación relacionada con la reclamación inicial, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el escrito de interposición de los recursos de reposición en subsidio el de apelación y la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación y el acervo probatorio que pretenda hacer valer e incluir una portada remisoría que contenga la información básica del usuario, empresa, tipo de trámite, cuenta del predio, causal de reclamación y clasificación del expediente.

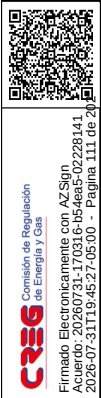


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 158. Pago de la factura por parte del usuario dentro del trámite de reclamación. Cuando el usuario presente una PQRSD relacionada con la facturación del servicio, la empresa deberá observar las siguientes reglas:

1. Recibir y tramitar la reclamación sin exigir como requisito previo el pago de los valores que sean objeto de dicha reclamación.
2. La presentación de la reclamación no exime al usuario de la obligación de pagar las sumas que no hayan sido expresamente objeto de reclamación. Para esto, el usuario podrá solicitar a la empresa la expedición de una factura provisional que excluya los valores reclamados, de manera que pueda cancelar oportunamente únicamente los valores no discutidos.
3. Los valores incluidos en la factura que hayan sido objeto de reclamación quedarán en suspenso hasta tanto culmine la actuación administrativa y la decisión que resuelva la reclamación o los recursos quede ejecutoriada. Mientras se encuentren en curso la reclamación y los recursos interpuestos en forma oportuna, la empresa no podrá suspender, terminar ni cortar el servicio por el no pago de los valores que sean objeto de reclamación, sin perjuicio de los eventos de suspensión en interés del servicio o en los que esta pueda hacerse sin que constituya falla en la prestación de este.
4. Si el usuario no paga las sumas que no han sido objeto de reclamación, dentro de los plazos establecidos en la factura o en la facturación provisional, la empresa podrá adelantar la suspensión del servicio por el no pago de dichos valores, conforme al régimen de los servicios públicos domiciliarios y a las condiciones del contrato.
5. Si la decisión que resuelve la reclamación es favorable al usuario, la empresa deberá ajustar la facturación, compensar o devolver las sumas cobradas, según corresponda, y dejar constancia de la exoneración respecto de los valores objeto de reclamación.
6. Si la decisión es desfavorable al usuario, este deberá pagar las sumas debidamente justificadas en la facturación, dentro de los plazos que señale la empresa, sin perjuicio de los recursos que procedan.
7. La empresa deberá respetar el derecho del usuario a presentar reclamaciones y recursos sobre la factura. Sin embargo, si se verifica que un usuario presenta reclamaciones repetidas sobre el mismo tema ya resuelto en firme, la empresa podrá indicarlo así en la respuesta, explicar brevemente por qué la considera reiterativa o infundada y señalar que esa nueva reclamación no detiene el cobro de los valores ya definidos ni las posibles medidas de suspensión por falta de pago. En todo caso, el usuario mantendrá su derecho de acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a los demás mecanismos de defensa previstos en la ley.

Artículo 159. Registro de PQRSD. Cuando el usuario quiera interponer una PQRSD ante la empresa, está deberá disponer del canal físico. Adicionalmente, la empresa pondrá a disposición del usuario canales digitales



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

(página web, correo institucional y/o aplicativo) que permitan radicar la solicitud y consultar el estado de la PQRSD. Para el registro se deberá seguir el siguiente procedimiento:

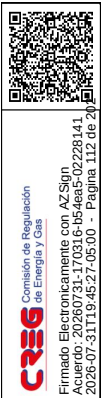
1. Recibida la PQR a través de los canales presenciales o virtuales preferidos por el usuario, se asignará un número único de radicado.
2. El radicado deberá contener fecha y hora, identificación del usuario o peticionario, canal de ingreso, asunto, anexos, dependencia responsable y medio de notificación.
3. La empresa entregará al usuario constancia del radicado por el mismo canal de ingreso de la solicitud o por el medio de notificación elegido.
4. La empresa verificará el cumplimiento de los requisitos generales, en el momento de presentación de la solicitud. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, la empresa deberá notificar al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes y la información que se requerirá para subsanar, indicando con precisión los elementos faltantes y otorgando un plazo de respuesta que no exceda los tiempos. El término para decidir se suspenderá desde el requerimiento hasta la fecha de subsanación o el vencimiento del plazo otorgado.

Artículo 160. Seguimiento a las PQRSD. Para que el usuario pueda realizar un adecuado seguimiento a las PQRSD radicadas ante el comercializador o distribuidor, la empresa deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Adoptar un sistema de gestión de PQRSD que permita realizar el seguimiento en línea por parte del usuario con el número de radicado asignado, que en esta consulta el usuario pueda revisar la trazabilidad de actuaciones (recepción, requerimientos, pruebas, decisión, notificación y/o estado de la solicitud), medición de tiempos de cumplimiento.
2. Notificar al usuario sobre cambios de estado en la solicitud por el canal elegido.
3. Cuando sean necesarias verificaciones y/o visitas técnicas, la empresa comunicará dejando constancia de fechas y resultados. La práctica de pruebas suspende el término decisorio únicamente por el término de ejecución.

Artículo 161. Forma de poner en conocimiento a los usuarios las decisiones del prestador. Las decisiones que resuelvan PQRSD deberán ser notificadas al usuario por el medio notificación que este haya señalado o, en su defecto, por cualquiera de los canales habilitados, con constancia de fecha de envío y de recepción cuando sea posible. La notificación deberá incluir:

- a. Identificación de la PQRSD (número de radicado, fecha y asunto).
- b. Decisión adoptada.
- c. Fundamentos de hecho y de derecho en que se sustenta la decisión.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- d. La indicación de los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad competente para resolverlos.

Artículo 162. Calidad en la atención al usuario. Con el propósito de garantizar condiciones mínimas de calidad del servicio en la atención a los usuarios, el comercializador o distribuidor deberá contar con todos los medios de atención previstos en el Artículo 163 de la presente resolución para la atención de peticiones, quejas y recursos, los cuales estarán sujetos a la Ley 142 de 1994 y a las disposiciones previstas en la presente resolución. Así mismo, deberá contar con la figura de Defensor del usuario de la que trata el Artículo 166 de la presente resolución.

Artículo 163. Medios de atención. Para la atención al usuario, la empresa prestadora del servicio de gas combustible a través de redes de tubería dispondrá, como mínimo, los siguientes medios de atención:

- a. Oficinas de atención presencial.
- b. Atención telefónica.
- c. Portal web y chat.
- d. Correo electrónico.
- e. Aplicativo móvil o módulo de autoservicio.

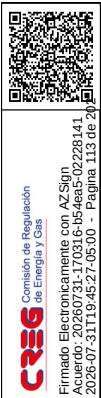
Todos estos canales deberán permitir la radicación y consulta de PQRS, así como el aporte y la descarga de soportes por parte del usuario. Así mismo, la empresa facilitará la inclusión de ajustes razonables y formatos alternativos para garantizar el acceso de personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos poblacionales.

Artículo 164. Oficina de atención al usuario. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas oficinas llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición que se encuentran consignadas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo previsto en el presente capítulo.

Los usuarios tienen derecho a que las empresas les faciliten el acceso a la interposición de PQRS a través de puntos físicos y canales digitales según las necesidades particulares identificadas en cada mercado.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Para la determinación del número de los puntos de atención presencial a los usuarios, el comercializador o distribuidor podrá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Tamaño de la empresa y base de usuarios:** Las empresas más grandes con más usuarios requieren una red de atención más amplia y diversificada.
- **Cobertura geográfica:** La ubicación física de los puntos de atención debe estar distribuida estratégicamente para ser accesibles para todos los usuarios en las áreas de servicio.
- **Canales de atención:** La estrategia debe considerar la combinación de puntos físicos, móviles y digitales para ofrecer flexibilidad a los usuarios.
- **Tipos de servicio:** La cantidad de puntos de atención también puede variar según los tipos de trámites que se realicen (ej. pagos, reclamaciones, contratación de servicios).

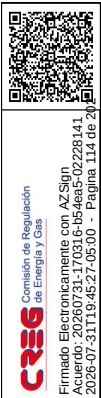
Artículo 165. Obligación de los prestadores frente a la presentación de las PQRSD por parte del usuario. Los prestadores del servicio de gas combustible a través de redes de tubería deben contar con mecanismos que direccionen a los usuarios a presentar en debida forma las PQRSD ante la empresa disponiendo para ello del formato de presentación PQRSD definido en el Anexo 2 de esta resolución, sin que ello limite a los usuarios a la utilización de este para que les sean recibidas sus PQRSD.

Artículo 166. Defensor del usuario. El comercializador o distribuidor del servicio de gas combustible a través de redes de tubería deberá contar, dentro de sus oficinas de atención al usuario, con el servicio de defensor del usuario que los ayude a resolver conflictos relacionados con la prestación del servicio de gas combustible a través de redes de tubería en el marco del Contrato de Servicios Públicos del que trata el Artículo 16 y Artículo 17 de la presente resolución.

El defensor del usuario debe tener un conocimiento claro del funcionamiento del sector, de los derechos y deberes de los usuarios y la capacidad para llevar a tomar una decisión objetiva en beneficio tanto de los usuarios como de la empresa.

El defensor del usuario tendrá las siguientes obligaciones:

1. Asesorar al usuario en la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. Asegurar que las peticiones verbales de los usuarios queden debidamente radicadas ante el prestador.
3. Generar un ambiente adecuado y de confianza para atender los requerimientos de los usuarios.
4. Garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

5. Entregar al usuario la información que requiera para entender la factura del servicio.
6. Facilitar la resolución de quejas y reclamos de los usuarios en el caso que no se llegue a una decisión concertada con la empresa.
7. Atender a los usuarios de forma presencial y virtual, con atención personalizada, entregando información de manera constante acerca del estado del requerimiento del usuario.

Artículo 167. Acuerdos entre usuario y prestador del servicio para soluciones expeditas de las reclamaciones. El prestador del servicio contará con alternativas que le brinden al usuario la posibilidad de resolver su reclamación de una manera ágil y sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo.

Estas alternativas podrán ofrecer distintas soluciones para negociación de deudas de acuerdo con sus posibilidades económicas u otros, para esto la empresa deberá definir un proceso específico para la negociación de deudas con la empresa. Dicho procedimiento deberá estar incluido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Parágrafo. Estos serán acuerdos entre partes que están dentro de la órbita del derecho civil y comercial y quedaran por fuera de las competencias de la SSPD.

CAPÍTULO VI

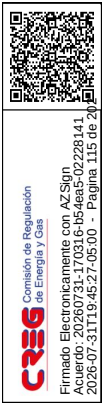
CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, DIVULGACIÓN

Artículo 168. Divulgación a los usuarios. Los prestadores del servicio de gas combustible por redes de tubería deberán diseñar anualmente una estrategia de divulgación de información relativa a la prestación del servicio la cual deberá ser ejecutada por el prestador a lo largo del año.

El objetivo de la estrategia de divulgación es sensibilizar a los usuarios sobre temas como trámites y servicios, derechos y deberes, ahorro de gas, prevención de riesgos por el uso del gas, prevención de conexiones fraudulentas, comprensión de la factura y pago oportuno, promoviendo la concientización y la adopción de buenas prácticas en estos aspectos.

Esta estrategia deberá ser remitida a la SSPD máximo el último día hábil del mes de febrero de cada año.

Artículo 169. Canales de comunicación. El comercializador del servicio de gas combustible por redes de tubería deberá disponer de los canales de comunicación idóneos para que el usuario pueda acceder a la información relevante en cada etapa de prestación del servicio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Como mínimo el comercializador deberá contar con una línea telefónica de atención al usuario, chat en línea, correo electrónico y redes sociales.

Toda la información de esta resolución deberá ser divulgada por los canales de información relacionados en el presente artículo.

Artículo 170. Programas educativos de uso racional del servicio. Los comercializadores del servicio de gas combustible por redes de tubería deberán diseñar e implementar programas educativos de uso racional y eficiente del gas, dirigidos a los diferentes tipos de usuarios, con énfasis en:

- a. Reducción del consumo y hábitos de ahorro.
- b. Prevención de riesgos en el hogar, el comercio, la industria y el sector rural.
- c. Prevención de conexiones fraudulentas y maniobras indebidas sobre las instalaciones y equipos de medida.
- d. Difusión de tecnologías y prácticas de eficiencia disponibles para los usuarios.

Estos programas podrán desarrollarse a través de campañas educativas, talleres, material pedagógico impreso y digital, alianzas con autoridades locales y acciones comunitarias, y deberán articularse con la estrategia de capacitación a la que se refiere el Artículo 168 de la presente resolución.

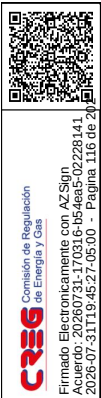
Artículo 171. Orientación al usuario por parte del prestador para facilitar la consulta de sus derechos. Los prestadores deben contar con mecanismos que orienten al usuario continuamente sobre:

- Dónde y cómo consultar la regulación vigente (dirección web, oficinas físicas, puntos de atención).
- La existencia de sistemas de información accesibles para que el usuario pueda verificar los valores y topes.
- Los derechos del usuario frente a cobros, modificaciones y reclamaciones.

Esta orientación puede realizarse mediante:

- Mensajes en facturas.
- Campañas informativas.
- Atención personalizada en centros de servicio al cliente.
- Material impreso o digital entregado en visitas técnicas o reparaciones.

El prestador debe tener esta información actualizada para consulta continua para lo cual debe considerar:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- La resolución puede ser actualizada periódicamente conforme a regulaciones vigentes, y dichas actualizaciones también deben ser publicadas y comunicadas.
- El usuario debe poder consultar la versión vigente y cualquier información complementaria relacionada, con facilidad y en tiempo real.

CAPÍTULO VII

USUARIOS CONSTITUCIONALMENTE PROTEGIDOS

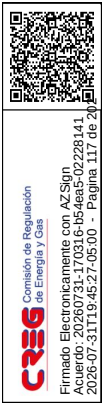
Artículo 172. Usuarios constitucionalmente protegidos. Los usuarios constitucionalmente protegidos son aquellas personas que, debido a su condición económica, física o mental, se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta y, por ello, el Estado les otorga una protección especial para garantizar sus derechos fundamentales. Esta protección se fundamenta en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, que establece que el Estado debe proteger especialmente a estas personas y sancionar los abusos o maltratos que se cometan contra ellas.

Entre los sujetos considerados constitucionalmente protegidos se incluyen menores de edad, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, personas en situación de desplazamiento, madres cabeza de familia, y personas en condiciones de indigencia o pobreza extrema. Derechos de Usuarios constitucionalmente protegidos frente a la suspensión del servicio de gas combustible por redes de tubería. La suspensión o corte del servicio de gas no puede afectar los derechos fundamentales de los usuarios constitucionalmente protegidos. Por tanto, no se puede suspender el servicio cuando ello implique el desconocimiento de sus derechos constitucionales o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, o impida el funcionamiento de establecimientos especialmente protegidos como hospitales o centros penitenciarios.

Estos usuarios tienen derecho a un debido proceso, que incluye el derecho de defensa y contradicción frente a decisiones de suspensión del servicio, y a que las empresas prestadoras respeten su dignidad y derechos fundamentales en la prestación del servicio.

La protección especial implica también que, en caso de controversias o medidas administrativas que afecten a estos usuarios, la carga de la prueba recae en la administración o empresa para demostrar que no se han vulnerado sus derechos fundamentales.

Artículo 173. Pago del servicio por parte los usuarios constitucionalmente protegidos. Los sujetos de especial protección no están exentos del pago del servicio público domiciliario, pero la empresa si debe darles un tratamiento preferente en cuanto a reglas especiales para la suspensión del servicio y la forma de pago.



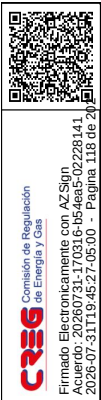
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 174. Acreditación de usuario constitucionalmente protegido.

Para que el usuario sea acreditado como constitucionalmente protegido deberá seguir el siguiente procedimiento ante la empresa.

1. Informar a la empresa que le presta el servicio, a través de los medios que esta disponga para tal fin, que es sujeto de especial protección constitucional, señalando la condición especial en la que se encuentra y aportando las pruebas que demuestren que la suspensión del servicio afectaría derechos fundamentales.
2. La solicitud debe ser elevada por el usuario o por un tercero que lo represente en el evento de que sea un menor de edad o una persona impedida física o mentalmente para hacerlo, a través de un derecho de petición en el cual podrá solicitar que NO le suspendan el servicio mientras la empresa evalúa la solicitud y los documentos probatorios para determinar si efectivamente se encuentra en una condición especial que amerite su protección. Esta petición deberá ser respondida por la empresa dentro de los 10 días siguientes a su solicitud.
3. La empresa deberá emitir una certificación donde conste que el usuario identificado en el presente trámite, asociado a la cuenta contrato correspondiente, tiene una condición especial que amerita su protección y por lo tanto no se le puede suspender el servicio. Así mismo, deberá hacer valer el derecho del usuario constitucionalmente protegido, informando a sus contratistas o terceros encargados de la facturación y recaudo, sobre la condición especial del usuario y su estado de protección para que no le suspendan el servicio.
4. Cada seis (6) meses y antes del vencimiento de este periodo, el usuario deberá presentar solicitud ante la empresa de renovación del certificado demostrando que se mantienen las condiciones que lo acreditan como usuario constitucionalmente protegido.
5. En caso de que la empresa considere que ya no existen las razones para mantener vigente la certificación, informará al usuario sobre las condiciones en que deberá empezar a pagar el servicio otorgándoles un plazo adicional.
6. Si el usuario no realiza el pago en el tiempo acordado, la empresa deberá notificar al usuario antes de suspender el servicio y darle un nuevo plazo para pagar.

Parágrafo. Para los usuarios constitucionalmente protegidos, la medida establecida en el Artículo 61 de esta resolución en relación con la instalación de medidores con funcionalidad prepago, exceptuando el numeral 4, no aplica.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

TÍTULO II

USUARIOS NO REGULADOS

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 175. Alcance de aplicación de los derechos de los usuarios no regulados. Los derechos y obligaciones previstos en este régimen no podrán interpretarse en el sentido de alterar las condiciones de negociación, asignación de riesgos, mecanismos de comercialización, formación de precios, modalidades contractuales o garantías previstas para las operaciones del mercado primario y del mercado secundario de gas natural.

Su finalidad consiste exclusivamente en establecer estándares mínimos de protección para los usuarios finales del servicio público domiciliario durante la celebración, ejecución y terminación del contrato de comercialización.

Artículo 176. Derechos de los usuarios no regulados. Serán derechos de los usuarios no regulados además de los consignados en el Artículo 6 del proyecto de resolución CREG 705 011 de 2025 los siguientes:

1. A que se le preste el servicio público domiciliario en condiciones competitivas.
2. Acordar con el prestador cláusulas especiales dentro de su contrato de prestación del servicio.
3. A la prestación del servicio bajo un comportamiento no abusivo por parte del prestador.
4. Disponer de la información de sus comportamientos, consumos, para proveer decisiones de eficiencia y uso preferencial.
5. Derecho a reclamar, o a disponer de los mecanismos de reclamación eficiente, efectiva y oportunamente, y en su caso la asistencia para hacerlo.
6. Derecho a acordar con el prestador compensaciones por fallas del servicio.
7. A obtener información constante sobre las condiciones de la prestación de su servicio.

Artículo 177. Información. El prestador del servicio antes de la celebración de un contrato de servicio público con un potencial usuario no regulado deberá suministrar información clara, suficiente, verificable, oportuna y comprensible con el objeto de:



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-0228141
2026-07-31T19:45:27-05:00 - Página 119 de 200

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Apoyar la toma de decisiones, permitiendo y facilitando la comparación y comprensión de diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
2. Conocer los límites consumo o los usos del gas que son necesarios para considerarse como un usuario no regulado.
3. Conocer los servicios que presta la empresa, los beneficios ofrecidos y la política de tratamiento de datos personales conforme lo establece la Ley.
4. Conocer los mecanismos que tiene implementados el prestador para la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como la atención de emergencias; sin perjuicio de los establecido en la normatividad vigente.
5. Conocer las condiciones particulares que puede negociar dentro del contrato de prestación del servicio público domiciliario a acordarse.
6. Conocer los requisitos, formatos, documentos necesarios y los tiempos de negociación antes de la firma de un contrato.
7. Brindar al usuario una explicación detallada de la minuta del contrato y se de claridad de los casos en los que por ley se pueden pactar cláusulas bilaterales.
8. Dar a conocer la negociación de cláusulas para la prevención de los riesgos de soborno, corrupción, fraude, prácticas restrictivas de la competencia, lavado de activos y financiación del terrorismo, que se ajusten a lo establecido en la regulación vigente y sean aplicables.
9. Brindar al usuario información específica sobre el contrato que se va a suscribir.
 - a. Naturaleza del contrato de servicios públicos al cual se va a comprometer y sus diferencias con los contratos del mercado mayorista.
 - b. La fórmula de determinación del precio.
 - c. Los componentes tarifarios aplicables.
 - d. Los mecanismos de indexación o actualización del precio.
 - e. El plazo de duración del contrato.
 - f. Las cantidades mínimas y máximas comprometidas.
 - g. Las condiciones de continuidad y calidad del servicio
 - h. Las condiciones de renovación o prórroga.
 - i. Las garantías exigidas.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- j. Las penalidades derivadas del incumplimiento.
- k. Los riesgos asociados a la variación del precio y del suministro.

Artículo 178. Obligación de Neutralidad por parte del comercializador. Para la atención de usuarios no regulados, los prestadores del servicio al vender gas por redes en el mercado competitivo no discriminarán entre personas o clases de personas, salvo que puedan demostrar que las diferencias en los precios reflejan diferencias en los costos por las circunstancias de dicha venta.

Artículo 179. Declaración del usuario regulado para considerarse usuario no regulado. Un usuario regulado que cumpla las características para ser usuario no regulado mantendrá su condición con el cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente para considerarse como este tipo de usuario ya sea por el límite en el consumo o por el uso del gas.

Artículo 180. Libre elección del prestador. El usuario potencial puede escoger libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes en el mercado de comercialización donde se encuentre, según sus necesidades y requerimientos del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería.

Artículo 181. Solicitud del servicio. El usuario potencial no regulado para hacer una solicitud del servicio a la empresa prestadora deberá atender lo dispuesto en el Artículo 2 de esta resolución.

Artículo 182. Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de comercializador. El Usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio.

El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá negar el cambio de comercializador solicitado por el usuario y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

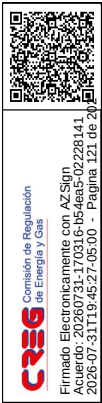
Artículo 183. Justificaciones para la negación del servicio. Ante la solicitud del servicio como usuario no regulado, el prestador deberá emitir respuesta escrita con las razones que justifiquen la negación.

Artículo 184. Solicitud de conexión y conexión. El usuario no regulado podrá solicitar la conexión del servicio directamente o a través de un comercializador o un tercero conforme a las disposiciones expedida por la regulación.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 185. Información. Los prestadores de servicios públicos deberán informar las condiciones del contrato de prestación del servicio que fueron acordadas y entregar una copia del documento suscrito al usuario no regulado.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 186. Contrato de servicio público domiciliario de gas combustible por redes aplicable a usuarios no regulados.

Es el contrato al que están sujetos los usuarios no regulados bajo unas condiciones uniformes establecidas por el prestador para entregar el servicio a cambio de un precio en dinero.

En este contrato se podrán acordar cláusulas especiales entre el usuario no regulado y el prestador, aceptando recibir el servicio en las condiciones especiales acordadas.

Los aspectos que se pueden negociar corresponden a las condiciones comerciales, incluyendo el precio, la duración, las condiciones de pago, la calidad del servicio, entre otros aspectos siempre y cuando se garanticen los mínimos establecidos por la regulación.

Dentro del precio a negociar están los componentes de precio de suministro y comercialización mientras que los cargos de transporte y distribución obedecen a los que resultan de la aplicación de las metodologías tarifarias para la remuneración de dichas actividades.

Parágrafo. Los contratos de servicios públicos que se realicen entre comercializadores y usuarios no regulados tienen como fin la atención del usuario final en su domicilio. En estos la empresa además de la adquisición del suministro, transporte y/o distribución, para este usuario no regulado, también presta el servicio comercial asegurando la calidad y continuidad del servicio conforme a lo pactado.

Estos contratos difieren a los contemplados en el mercado mayorista de gas, que se derivan de las transacciones que se realizan en el mercado primario y en el mercado secundario, a los cuales se dirigen los comercializadores o usuarios no regulados para la adquisición de suministro y/o capacidad de transporte y que están regidos por las reglas del reglamento de operación de gas establecido en la regulación y por el derecho privado. Por lo tanto, su naturaleza no corresponde al contrato de servicios públicos definido en el Artículo 128 de la ley 142 de 1994.

Estos contratos no rempazan las obligaciones que tienen los agentes para atender su demanda a través de las transacciones del mercado mayorista en el mercado primario y en mercado secundario.

Artículo 187. Contenido del contrato de prestación del servicio de usuarios no regulados. El contenido del contrato de servicios públicos será el acordado entre las partes, y teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

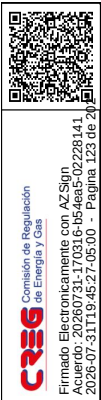
1. El objeto del servicio contratado,
2. El precio y su fórmula de determinación
3. Los componentes tarifarios aplicables.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. Los mecanismos de indexación o actualización del precio
5. La forma de pago
6. Los impuestos
7. Las garantías requeridas,
8. El período de ejecución
9. Los riesgos asociados a la variación del precio y del suministro.
10. Situación del usuario al momento de la finalización del contrato y este no ha elegido un nuevo comercializador,
11. El sistema de medición
12. Forma de determinación de los consumos
13. Las condiciones para el inicio de la prestación del servicio,
14. Las obligaciones del usuario,
15. Las obligaciones del Comercializador,
16. Características de continuidad y confiabilidad del servicio,
17. Los derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado,
18. Los derechos del Comercializador en relación con el servicio contratado,
19. Las causales de incumplimiento del usuario,
20. Las causales de incumplimiento del Comercializador,
21. Las consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes,
22. El trámite de peticiones, quejas y recursos,
23. Las condiciones para la cesión del contrato y modificación del contrato,
24. El tratamiento de los datos personales.
25. Cambio de contrato al pasar del mercado regulado al no regulado. Ante la declaración
26. Las condiciones de renovación o prórroga.
27. Las penalidades derivadas del incumplimiento.

Artículo 188. Cláusulas prohibidas. Dentro de las cláusulas a negociar libremente entre el prestador y usuario no regulado no podrán incluirse las siguientes:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Permitan modificar unilateralmente el precio sin una metodología objetiva previamente pactada.
2. Autoricen la terminación unilateral del contrato sin causa objetiva.
3. Establezcan penalidades manifiestamente desproporcionadas.
4. Excluyan o limiten la responsabilidad del comercializador por dolo o culpa grave.
5. Impidan o restrinjan el derecho del usuario a presentar reclamaciones.
6. Obliguen al usuario a renunciar anticipadamente a mecanismos judiciales, arbitrales o administrativos previstos en la ley.
7. Establezcan renovaciones automáticas sin posibilidad razonable de oposición.
8. Permitan ejecutar garantías sin respetar el debido proceso contractual.
9. Autoricen modificaciones unilaterales de las cantidades contratadas sin causa objetiva prevista en el contrato.
10. Generen un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes.

Artículo 189. Cambio de contrato al pasar de usuario regulado a usuario no regulado. Cuando se den las condiciones de que un usuario regulado cambie de condición a usuario no regulado, y cumplidos todos los requisitos aplicables, el usuario accederá al contrato de prestación del servicio público y negociará sus cláusulas especiales con el prestador que escoja libremente.

CAPÍTULO III

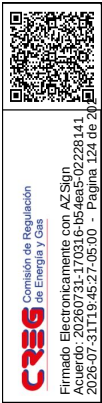
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 190. Información. Durante la etapa de prestación del servicio el prestador deberá suministrar entre otra la siguiente información:

1. Avisos en caso de fallas en la telemedida
2. Informar cambios regulatorios que afecten la tarifa o que impliquen una inversión alta en lo que refiere a reposición de equipos de su sistema de medida.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- 3. Información requerida por el usuario referente a consumos, tarifas, facturación, estado de cuenta, y cualquier otra que haya sido pactada en el contrato de prestación del servicio.
- 4. El prestador debe comunicar al usuario cuando cambien los requisitos para que un usuario sea considerado no regulado, y explicarle los procedimientos técnicos y comerciales que debe cumplir para acceder a esta modalidad de servicio.
- 5. Información privada sobre la evolución tarifaria, principales variaciones y sus causas.

SUBCAPÍTULO II

MEDICIÓN

Artículo 191. Medición. Es requisito indispensable que el usuario instale un equipo de medición con capacidad para efectuar telemetria de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código de Distribución de gas combustible.

Artículo 192. Cambio de medidor. Corresponde al reemplazo del equipo de medida existente por uno nuevo, bien sea por solicitud del prestador o del usuario no regulado conforme a los procedimientos definidos en el Artículo 56.

SUBCAPÍTULO III

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

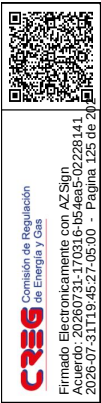
Artículo 193. Periodo de facturación. Los períodos de facturación de los usuarios no regulados podrán ser mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales, conforme se acuerde y se defina en las cláusulas especiales del contrato. La fecha de inicio y fin de estos periodos los definirá libremente el prestador y el usuario

Artículo 194. Consumo facturable. Para establecer la cantidad de gas combustible que un usuario no regulado consumió durante el periodo de facturación y que se utilizará para la liquidación y facturación del servicio en dicho periodo, se debe determinar de la siguiente manera:

$$CF_p = \sum_{d=1}^n \sum_{h=1}^{24} C_{h,d}$$

Donde:

- CF_p : **Consumo facturable en el periodo de facturación.**
- $C_{h,d}$ Consumo del usuario en m³ en la hora h del día d,
- h Hora de consumo, tiene un valor entre 1 a 24 horas
- d Día del periodo, tiene un valor entre 1 y el número de días del periodo de facturación del usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Parágrafo. Las disposiciones señaladas en el presente artículo deberán estar previstas en el Contrato de Servicios Públicos del que trata el Artículo 186 de la presente resolución.

SUBCAPÍTULO IV

TARIFAS APLICABLES

Artículo 195. Tarifas aplicables. Las tarifas aplicables estarán sujetas a lo acordado en las cláusulas del contrato, teniendo en cuenta los componentes del servicio regulado y los que son de libre negociación.

SUBCAPÍTULO V

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 196. Liquidación. La liquidación corresponderá al cálculo del valor que debe cobrarse al usuario por el consumo del servicio de gas combustible por redes de tubería en el periodo de facturación a las tarifas que fueron pactadas y son aplicables en dicho periodo.

SUBCAPÍTULO VI

FACTURACIÓN, CONDICIONES Y PAGO DE LA FACTURA

Artículo 197. Facturación. Para el desarrollo del proceso de emitir el documento que detalla y solicita el pago que debe hacer el usuario no regulado, se debe tener en cuenta la liquidación del consumo de gas combustible por redes de tubería durante el periodo de facturación y las tarifas pactadas con el usuario no regulado y el prestador en el contrato de prestación del servicio.

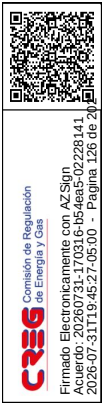
Artículo 198. Factura. Se refiere al documento o recibo que el prestador debe expedir y entregar o remitir al usuario no regulado por el consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de lo pactado en el contrato de prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería. Esta factura puede ser expedida por el prestador del servicio de forma física y/o electrónica.

A. Factura física:

Será el documento impreso en papel, emitido por el prestador del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, que contiene la información asociada al cobro del servicio.

B. Factura electrónica:

Corresponde al documento electrónico que reemplaza la factura física del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería y la cual



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

debe cumplir con todos los requisitos que para ello defina la DIAN o las entidades competentes en Colombia.

Artículo 199. Mérito de la factura. La factura expedida por el prestador del servicio público de gas combustible por redes de tubería prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por la empresa, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

Artículo 200. Contenido y formato de la factura. Las facturas del servicio de gas combustible por redes de tubería deben tener el contenido mínimo, así como el diseño establecido en el Artículo 96 y Artículo 97 de la presente resolución. Además de la información específica a incluir en la factura resultado de lo acordado en el contrato.

Artículo 201. Obligación de recaudar la contribución de solidaridad. En las facturas de los usuarios no regulados, de acuerdo con las normas legales que rigen la materia, están sujetos a la contribución de solidaridad de que trata la Ley 142 de 1994, los comercializadores deberán distinguir en sus facturas entre el valor que corresponde al servicio y dicha contribución.

Artículo 202. Medios para la entrega y/o para dar a conocer al usuario no regulado la factura del servicio de público de gas combustible por redes de tubería. Los prestadores del servicio público de gas combustible por redes de tubería para entregar las facturas a sus usuarios no regulados deberán utilizar medios físicos y/o digitales conforme a lo establecido en el Artículo 101 de esta resolución

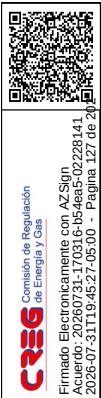
Artículo 203. Factura oportuna. Los prestadores del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería deberán entregar las facturas a sus usuarios por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el usuario, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al domicilio.

Parágrafo 1. La no recepción de la factura por parte del usuario no lo exime de la obligación de pagar su servicio.

Parágrafo 2. Además del medio físico las empresas deben contar con medios para que el usuario pueda solicitar o consultar la factura en cualquier momento de manera sencilla y pueda recibirla inmediatamente

Artículo 204. Pago de la factura. De acuerdo con la factura remitida por el prestador, es obligación del usuario no regulado efectuar el pago correspondiente y conforme a lo estipulado en el contrato de prestación del servicio.

Este pago debe realizarse por parte del usuario no regulado en los plazos señalados y utilizando los canales habilitados por el prestador.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

No pagar la factura conlleva a consecuencias como la suspensión o corte del servicio, la aplicación de intereses de mora, cobros por la reconexión o reinstalación del servicio, terminación del contrato, además de un posible reporte a centrales de riesgo, entre otros establecidos en el contrato y/o contemplado por la ley.

En todo caso los usuarios tienen el derecho a acceder a los mecanismos de reclamación en caso de disputas sobre los montos o aspectos facturados para lo cual deben regirse por lo establecido en el Capítulo V del Título I de esta resolución o las disposiciones consignadas en la ley.

Los valores incluidos en la factura que hayan sido objeto de reclamación quedarán en suspenso hasta tanto se resuelva la reclamación y conforme a lo dispuesto en el Artículo 158 de esta resolución

Artículo 205. Canales para el pago de la factura. El prestador deberá poner a disposición de los usuarios varios canales para el pago de la factura con el fin de facilitarle el pago al usuario.

En la factura se deben indicar estos canales los cuales pueden ser presenciales o digitales siempre y cuando garanticen la seguridad, rapidez y eficiencia.

Entre estos canales podrán estar:

1. Botón de pago
2. Sitios web empresa,
3. Apps de billeteras
4. Banca en línea
5. Pago automático
6. Oficinas de bancos
7. Corresponsales bancarios
8. Centros de servicio
9. Comercios y tiendas
10. Cajeros multifuncionales

SUBCAPÍTULO VII

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 206. Suspensión del servicio. El no pago de las facturas de un usuario no regulado, de acuerdo con las condiciones de facturación y pago pactadas en el contrato, dará lugar a la suspensión del servicio por parte del prestador, quien podrá contratar la realización de tal actividad.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 207. Información. En la etapa de terminación del contrato, los prestadores del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería deben suministrar a los usuarios la información correspondiente a las alternativas que tiene el usuario para renovar o suscribir nuevos contratos o la posibilidad del usuario de cambio de prestador. Así mismo, conocer los costos de cambios o terminación del contrato y como se protegerán los datos personales y toda la información relacionada en el Artículo 141 de esta resolución.

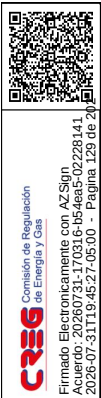
- a. Procedimiento para la terminación del contrato de servicios públicos.
- b. Reglas para la obtención del Paz y Salvo.
- c. Información para el cambio de comercializador:
- d. Información sobre el derecho que le asiste al usuario a elegir libremente su comercializador.
- e. El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende.
- f. El costo unitario de prestación del servicio a Usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.
- g. Información sobre las modalidades de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de usuario.
- h. Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador.

Esta información deberá estar disponible en la página web, oficinas de atención y demás canales habilitados por el prestador del servicio

Artículo 208. Atención del usuario no regulado en caso de vencimiento de los contratos. Corresponderá al usuario no regulado hacer las gestiones correspondientes para suscribir un nuevo contrato al vencimiento del término del contrato ya sea con el mismo prestador o con otro que escoja.

Artículo 209. Terminación del contrato. La terminación del contrato estará sujeto a las condiciones pactadas las partes en el contrato de prestación de servicio.

El prestador estará obligado de informar al usuario no regulado con quince (15) días calendario de anticipación que está próximo a vencer el contrato para que el usuario no regulado pueda tomar las medidas respectivas.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Así el mismo el usuario deberá anunciar al prestador con mínimo de quince (15) días de anticipación que no está interesado en renovar el contrato y su intención de cambio de comercializador.

Artículo 210. Paz y salvo. Una vez terminado el contrato el usuario no regulado que vaya a cambiar de comercializador deberá solicitar el paz y salvo del contrato que se finaliza para presentarlo en el proceso de cambio al nuevo comercializador.

Esta paz y salvo debe indicar que las deudas originadas en la relación contractual anterior han sido en saldadas por el usuario

Artículo 211. Cambio de comercializador. Una vez se terminen los contratos de prestación del servicio entre prestador y usuario no regulado, el usuario podrá cambiar de comercializador.

Artículo 212. Deberes de los usuarios no regulados. Serán deberes de los usuarios no regulados en esta etapa:

- 1. Legalizar el Acta de Terminación del Contrato.
- 2. Devolver los equipos entregados en comodato.
- 3. Obtener el Paz y salvo del pago de los períodos de facturación

CAPÍTULO V

MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 213. Mecanismos de defensa de los usuarios no regulado. El usuario no regulado El usuario no regulado para la defensa de sus derechos podrá acceder a todos los mecanismos previstos en el Capítulo V del Título I de esta resolución.

Artículo 214. Aspectos no previstos en el contrato de servicios públicos de usuarios no regulado. En lo no previsto para los usuarios no regulados en el contrato de servicios públicos, se aplicará lo dispuesto en esta resolución para los usuarios regulados.

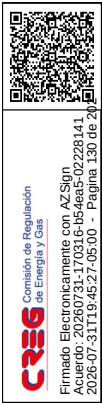
LIBRO III

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO
PRESTADO AL USUARIO POR CILINDROS O TANQUES
ESTACIONARIOS**

TITULO 0

ASPECTOS GENERALES

Artículo 215. Ámbito de aplicación. Las disposiciones aquí contenidas están enmarcadas dentro del servicio público domiciliario de gas combustible conforme a la definición del numeral 14.28 del Artículo 14 de la ley 142 de 1994 y aplican a los prestadores que realizan las actividades de distribución y



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

comercialización de GLP a través de otros medios diferentes a las redes de tubería y a los usuarios que utilizan el GLP en cilindros y tanques.

Artículo 216. Definiciones. Para la interpretación y aplicación de esta Resolución se tendrán en cuenta, además de las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones vigentes de la CREG, las siguientes:

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. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

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. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

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.

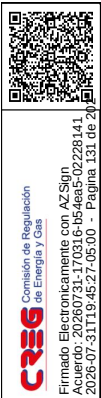
Expendio de Cilindros de GLP. Instalación dedicada exclusivamente a la venta de cilindros de GLP a usuarios finales para garantizar la continuidad en la prestación del Servicio Público Domiciliario de GLP. Sus características técnicas deben corresponder a las establecidas en el Reglamento Técnico vigente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

Lugar de consumo. Para efectos de esta resolución, corresponde a la ubicación donde el usuario utilizará el GLP y que ha sido previamente informado al prestador. El lugar de consumo podrá ser distinto del lugar de entrega.

Lugar de entrega. Ubicación en la que se realiza la entrega material del cilindro de GLP al usuario, ya sea en un expendio, punto de venta, establecimiento autorizado o en el lugar de consumo informado al prestador.

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.

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



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

Artículo 217. Prestadores del servicio que intervienen en la atención del usuario final de GLP. La prestación del servicio público domiciliario de GLP al usuario final podrá ser desarrollada, según el esquema de prestación, por el distribuidor de GLP, el comercializador minorista de GLP o una empresa que realice ambas actividades, de conformidad con las definiciones previstas en la Resolución CREG 023 de 2008, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Artículo 218. Clasificaciones de los usuarios del servicio público domiciliarios de GLP. Para efectos del régimen de protección de derechos de los usuarios del servicio público domiciliario de GLP, los usuarios se podrán clasificar según consumo y esquema de prestación.

Un usuario puede identificarse en más de una clasificación y podrá tener disposiciones particulares de derechos y deberes para esa clasificación.

1. Usuario del servicio público de GLP clasificado por consumo.

Corresponde a la persona natural o jurídica que recibe el servicio y que, de acuerdo con su consumo mensual es clasificado por la regulación como Usuario Regulado o como Usuario No Regulado.

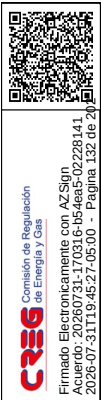
1.1. Usuario regulado. Es aquel usuario que en una sola instalación consume un promedio diario inferior a 100 MBTU de combustible.

1.2. Usuario no regulado. Es aquel usuario que en una sola instalación consume un promedio diario mayor o igual a 100 MBTU de combustible. Independientemente de su consumo, también es un 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, resulta 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, según lo definido en la Resolución CREG 059 de 2009.

Parágrafo. La CREG podrá modificar el valor del límite de consumo definido en este artículo cuando lo considere conveniente.

2. Usuario del servicio público de gas licuado de petróleo clasificado por el esquema de prestación. Corresponde a la persona natural o jurídica que recibe el servicio y que, de acuerdo con el esquema de prestación es atendido mediante cilindros o tanque estacionario, de acuerdo con la forma en que recibe el suministro del servicio.

Artículo 219. Formas de suministro del GLP al usuario final. El suministro de GLP al usuario final mediante cilindros o tanques estacionarios podrá realizarse a través de las siguientes formas:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- 1. Entrega de cilindros en el lugar de consumo del usuario final:** corresponde al suministro de GLP envasado en cilindros, entregado a través de un vehículo repartidor en el lugar de consumo del usuario final por el comercializador minorista de GLP.
- 2. Venta de cilindros en expendios:** corresponde al suministro de GLP envasado en cilindros, entregado al usuario final en instalaciones dedicadas exclusivamente a la venta de cilindros por el comercializador minorista de GLP.
- 3. Venta de cilindros en puntos de venta:** corresponde al suministro de GLP envasado en cilindros entregado al usuario final en instalaciones ubicadas dentro de establecimientos comerciales cuya actividad principal no corresponde exclusivamente a la venta de GLP por el distribuidor.
- 4. Abastecimiento a granel mediante tanque estacionario individual:** corresponde al suministro de GLP, mediante el abastecimiento de un tanque estacionario destinado a atender a un solo usuario, a través de la acometida correspondiente por el distribuidor de GLP.
- 5. Abastecimiento a granel mediante tanque estacionario para usuarios múltiples:** corresponde al suministro de GLP a granel mediante un tanque estacionario destinado a atender a más de un usuario en su inmueble, el cual debe contar con un equipo de medición individual.

TÍTULO I

SERVICIO DE GLP PRESTADO POR CILINDROS

Artículo 220. Prestación del servicio público domiciliario de GLP a través de cilindros. Es la entrega del GLP en recipientes portátiles (cilindros metálicos o de material compuesto) directamente al lugar de consumo del usuario final, puntos de venta o expendios autorizados, cumpliendo criterios de calidad, eficiencia, seguridad y cobertura, conforme a lo establecido en la legislación y regulación vigente.

Artículo 221. Lugar de consumo y responsabilidades asociadas al traslado y utilización del cilindro. Para la prestación segura del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindros, se aplicará lo siguiente:

- 1. Entrega en el lugar de consumo.** Cuando el cilindro sea entregado en el lugar de consumo informado por el usuario, el prestador será responsable de su traslado hasta dicho lugar, de la inspección que le corresponda y de la conexión realizada por su personal, de conformidad con lo establecido en el Artículo 249.
- 2. Entrega en expendios o puntos de venta.** Cuando el cilindro sea entregado al usuario en un expendio o punto de venta, este será responsable de su traslado desde el lugar de entrega hasta el lugar de consumo, así como de su adecuada ubicación y conexión. Para esto deberá cumplir las instrucciones y recomendaciones de seguridad suministradas por el prestador.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

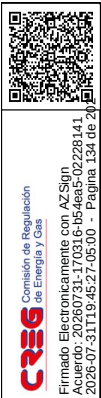
3. **Cambio del lugar de consumo.** El usuario deberá informar previamente al prestador, a través de los canales habilitados, cuando pretenda utilizar el cilindro por fuera del lugar de consumo informado previamente.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 222. Información. Los prestadores del servicio público domiciliario de GLP deben suministrar a los usuarios potenciales del servicio información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa relacionada con:

1. Información sobre el área geográfica donde presta el servicio.
2. La identificación del prestador que atenderá al usuario final incluyendo sus canales de atención comercial, peticiones, quejas, reclamos, recursos y la línea de atención de emergencias.
3. La identificación de la empresa responsable de la atención comercial del usuario y, cuando sea diferente, de la empresa distribuidora propietaria del cilindro y responsable por su marca, seguridad y condiciones técnicas.
4. Requisitos y trámites que exige el prestador para solicitar la prestación del servicio público domiciliario de GLP.
5. Los requisitos para acceder a la celebración del contrato de servicios públicos, así como la forma en que el usuario podrá conocer o solicitar copia del contrato de condiciones uniformes aplicable.
6. Los procedimientos para ejercer el derecho a la libre elección del prestador del servicio y, cuando aplique, las condiciones contractuales de permanencia mínima o terminación del contrato.
7. El procedimiento que debe seguir el usuario cuando decida cambiar de prestador, indicando cómo debe devolver el cilindro al prestador anterior, en qué momento se devuelve el depósito de garantía cuando aplique, si existen condiciones contractuales especiales previamente aceptadas por el usuario, y cómo puede solicitar el suministro de GLP envasado con un nuevo prestador.
8. Referencias (no transcripciones) a la regulación aplicable relevante del servicio y para la correcta aplicación de los derechos de los usuarios. Links a esta Reglamentación.
9. El precio del GLP envasado en cilindros, las condiciones de pago y los demás conceptos que puedan ser cobrados al usuario conforme a la regulación vigente.
10. La propiedad del cilindro, indicando que pertenece al distribuidor de GLP, así como el valor, finalidad, condiciones de pago y devolución del depósito de garantía cuando aplique.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

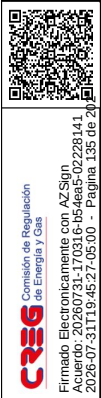
11. La capacidad del cilindro ofrecido, la marca que identifica al distribuidor propietario del cilindro y las condiciones que permiten al usuario reconocer que el cilindro corresponde al prestador autorizado.
12. Los mecanismos habilitados para solicitar el cilindro y el tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP envasado en el domicilio, cuando este sea el esquema de atención aplicable.
13. Los horarios, ubicación y condiciones de atención de los expendios o puntos de venta, cuando el usuario adquiera el cilindro por estos medios.
14. Las condiciones técnicas y de seguridad que debe cumplir la instalación para cilindros en el lugar de consumo del usuario.
15. La información sobre las instrucciones o manuales de conexión y seguridad de la instalación para cilindros que serán entregados o puestos a disposición del usuario, según el esquema de atención aplicable.
16. Las causas por las cuales el prestador podrá negar la entrega del cilindro, especialmente cuando no se cumplan las condiciones técnicas o de seguridad de la instalación.
17. Entidades de vigilancia y control.
18. Listado Empresas o personas autorizadas a realizar instalaciones internas de GLP cuando aplique, así como los que están autorizados para realizar las revisiones previas y periódicas de las instalaciones internas de GLP.
19. Costos de los servicios complementarios.
20. Las responsabilidades del prestador y del usuario relacionadas con la entrega, traslado, ubicación, conexión y utilización del cilindro, según el lugar de entrega, el lugar de consumo informada y el esquema de prestación aplicable.

Parágrafo 1. La información descrita en este artículo debe estar disponible en la página web del prestador, en las oficinas de atención de usuario o puede ser entregada a través de canales digitales según solicitud del potencial usuario.

Artículo 223. Libre elección del prestador. El usuario potencial del servicio público de GLP puede escoger libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes en la zona donde se encuentra ubicado, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

Artículo 224. Solicitud del servicio. El usuario potencial que solicite la prestación del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindro deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Para la presentación de la solicitud, el prestador solo podrá exigir la información estrictamente necesaria para identificar al usuario potencial,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

el lugar de consumo, el esquema de suministro requerido, la capacidad del cilindro solicitado, los datos de contacto y las condiciones técnicas que resulten aplicables.

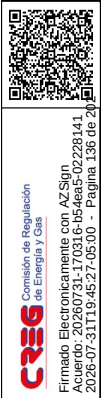
2. El prestador deberá mantener disponible en sus canales de atención presencial, telefónica, virtual o digital el formato o mecanismo de solicitud del servicio.
3. Recibida la solicitud, el prestador deberá registrarla y entregar al usuario un número de radicado o constancia de recepción, indicando el medio por el cual fue presentada.
4. El prestador verificará, al momento de la presentación de la solicitud, el cumplimiento de los requisitos generales. Cuando la solicitud esté incompleta, deberá recibirla e informar al usuario, de manera clara, cuáles requisitos faltan por cumplir. Una vez el usuario complete los requisitos exigidos, el prestador no podrá solicitar requisitos adicionales ni negar la solicitud por razones que no haya informado oportunamente.
5. Cuando la solicitud corresponda a entrega del cilindro en el lugar de consumo del usuario, el prestador deberá informar el tiempo máximo entre la solicitud y la entrega del cilindro, conforme a lo previsto en el contrato de servicios públicos.

Parágrafo 1. Cuando existan dos o más prestadores que ofrezcan el servicio de GLP en la zona donde se encuentra ubicado el usuario, la solicitud se presentará ante el prestador que este escoja libremente.

Parágrafo 2. El prestador del servicio público no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en el área donde atienden, cuando cumplan las condiciones previstas para la conexión y el contrato para tal fin.

Artículo 225. Solicitud del servicio que implica cambio de prestador. Cuando el usuario del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindro decida cambiar de prestador, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá escoger libremente el nuevo prestador del servicio, conforme a lo establecido en el Artículo 223.
2. El usuario presentará la solicitud de prestación del servicio ante el nuevo prestador, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 224.
3. El nuevo prestador deberá informar al usuario las condiciones aplicables al suministro del GLP, incluyendo el precio, forma de pago, capacidad del cilindro, identificación del distribuidor propietario del cilindro, depósito de garantía cuando aplique, canales de atención, línea de emergencias y condiciones de seguridad.

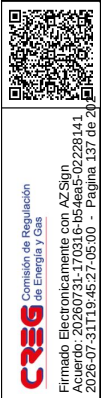


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. El usuario deberá informar a su prestador la terminación del CCU, en ese sentido el prestador deberá indicar al usuario las condiciones para la entrega del cilindro, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - a) Cuando el usuario haya recibido el cilindro a través de un expendio, deberá devolverlo al prestador con el cual tenga contrato de servicios públicos, bien sea mediante recolección por vehículo o mediante entrega en un expendio.
 - b) Cuando el usuario haya recibido el cilindro a través de un punto de venta, deberá devolverlo al prestador con el cual tenga contrato de servicios públicos, bien sea mediante recolección por vehículo o mediante entrega en el mismo punto de venta donde lo adquirió.
 - c) Cuando el usuario haya pagado depósito de garantía, el prestador anterior 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.
5. Si existen condiciones especiales de permanencia o terminación anticipada, estas solo podrán hacerse exigibles cuando hayan sido informadas previamente y aceptadas expresamente por el usuario.
6. El prestador anterior no podrá imponer barreras injustificadas al cambio de prestador, tales como negarse sin causa a recibir el cilindro, retrasar injustificadamente la devolución del depósito de garantía o exigir requisitos no previstos en el contrato de servicios públicos.
7. Una vez presentada la solicitud, el nuevo prestador podrá iniciar el suministro de GLP envasado conforme a las condiciones técnicas, comerciales y de seguridad aplicables.

Artículo 226. Razones para la negación del servicio. El prestador solo podrá negar la solicitud del servicio de un usuario por las siguientes razones:

1. Cuando el lugar de consumo del usuario se encuentre por fuera de la zona en la cual el prestador ofrece el servicio mediante cilindros.
2. Cuando el usuario no suministre la información para identificar el lugar de consumo o definir las condiciones básicas del suministro solicitado.
3. La instalación para cilindros no cumpla con las condiciones técnicas o de seguridad, cuando el suministro se realice en el domicilio del usuario.
4. Cuando el lugar de consumo para el cual se solicita la entrega domiciliaria del cilindro se encuentre ubicado en una zona declarada por la autoridad competente como de riesgo no mitigable, o cuando existan condiciones de riesgo o restricciones de acceso que impidan el ingreso de los vehículos destinados a la entrega de cilindros, de acuerdo con certificación expedida por la autoridad competente.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

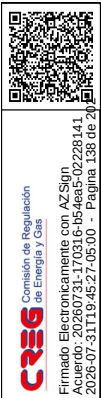
5. Cuando exista una causal financiera en atención a los principios de suficiencia financiera y eficiencia económica que no permita al prestador prestar el servicio a ese usuario.

Artículo 227. Procedimiento para la negación del servicio. Cuando el prestador considere que debe negar el servicio al usuario conforme a las razones señaladas en el artículo anterior deberá manifestarlo teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

1. El prestador deberá informar al usuario la decisión de negar la entrega del cilindro, indicando de manera clara las razones técnicas, comerciales, de seguridad o jurídicas que sustentan la decisión.
2. Cuando la causal de negación se identifique al momento de la entrega domiciliaria del cilindro, el prestador deberá informar de inmediato al usuario la situación encontrada y dejar constancia de las razones que impiden realizar la entrega o conexión.
3. Cuando la decisión de negación no se realice al momento de la entrega, el prestador deberá comunicarla al usuario dentro del término previsto en el contrato de condiciones uniformes, contado a partir de la recepción de la solicitud del servicio.
4. La comunicación de negación deberá contener, como mínimo:
 - a) La causal específica de negación.
 - b) Los hechos o condiciones que sustentan la decisión.
 - c) Las acciones que puede adelantar el usuario para subsanar la situación, cuando ello sea posible.
 - d) Los recursos que proceden contra la decisión, el término para interponerlos y los canales habilitados para su presentación.
5. Una vez el usuario acredite que subsanó la causal que dio lugar a la negación, el prestador deberá evaluar nuevamente la solicitud y, si se cumplen las condiciones técnicas, comerciales y de seguridad aplicables, proceder con la entrega del cilindro o el suministro de GLP envasado.

Artículo 228. Propiedad de la instalación para la prestación a través de los cilindros. La instalación para los cilindros es de propiedad del usuario y tanto su adquisición como su instalación y revisión está a cargo de este. 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 40246 del 2016, o aquella que la modifique o sustituya.

Artículo 229. Propiedad del cilindro. La propiedad del cilindro siempre será de la empresa distribuidora, quien deberá colocar su marca en las condiciones establecidas en el artículo 8 de la Resolución CREG 165 de 2008 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, así como los demás



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

dispositivos para su seguridad y seguimiento previstos en los reglamentos técnicos y en la regulación vigentes.

Artículo 230. Red interna. Cuando exista red interna asociada al uso de GLP mediante cilindros, esta será de propiedad del usuario y tanto su adquisición como su instalación, revisión y mantenimiento está a cargo de este. 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.

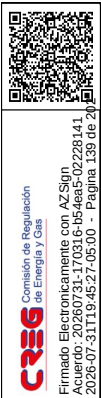
Artículo 231. Revisión y mantenimiento de la red interna. La red interna debe ser revisada por el prestador antes de prestar el servicio por primera vez y periódicamente con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman. Esta revisión se realizará bajo el siguiente esquema:

El prestador del servicio 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 232. Otros deberes de los prestadores. Adicional a lo establecido en este capítulo, serán deberes adicionales de los prestadores del servicio público de GLP los siguientes:

1. Deberes del comercializador minorista de GLP. Cuando el servicio sea prestado mediante entrega de cilindros en el lugar de consumo del usuario o en expendios, el comercializador minorista deberá:
 - a) Identificar claramente sus vehículos, personal, expendios, documentos de cobro y canales de atención, de forma que el usuario pueda reconocer al prestador que lo atiende.
 - b) Contar con oficina o canales para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos, así como con línea de atención de emergencias disponible las veinticuatro (24) horas del día.
2. Cuando el servicio se preste mediante cilindros de su propiedad o a través de puntos de venta, el distribuidor deberá:
 - a) Garantizar que los cilindros utilizados en la prestación del servicio sean de su propiedad, estén marcados, identificados y cumplan las condiciones técnicas y de seguridad aplicables.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- b) Garantizar la calidad del GLP envasado y la seguridad del cilindro que lleve su marca, independientemente de que sea comercializado directamente o a través de un comercializador minorista.
- c) Asegurar que los cilindros sean revisados, clasificados, mantenidos, repuestos o retirados del mercado cuando no cumplan las condiciones técnicas exigidas.
- d) Informar o garantizar que se informe al usuario la marca del cilindro, la identificación del distribuidor propietario, los canales de atención y la línea de emergencias.
- e) Cuando el suministro se realice a través de puntos de venta, publicar los precios, informar las condiciones de seguridad para el traslado y conexión del cilindro, y orientar al usuario sobre la devolución adecuada del cilindro.
- f) Establecer los mecanismos necesarios para la devolución del depósito de garantía al usuario cuando el cilindro sea devuelto en el punto de venta o al distribuidor, cuando aplique.
- g) Garantizar que el punto de venta cuente con condiciones de seguridad y que el personal encargado de atender a los usuarios esté capacitado conforme a la regulación vigente.

Parágrafo. Cuando una misma empresa desarrolle simultáneamente las actividades de distribución y comercialización minorista de GLP, deberá cumplir los deberes correspondientes a ambas actividades.

Artículo 233. Deberes de los usuarios. Serán deberes de los potenciales usuarios en esta etapa los siguientes:

1. Suministrar al prestador información completa, real y verificable para la solicitud del servicio, incluyendo los datos necesarios para identificar al usuario, el lugar de consumo, el esquema de atención requerido y los datos de contacto.
2. Para los casos cuando el usuario solicita el servicio, para un lugar de consumo ubicado en espacio público, parques naturales, u otro similar presentar la autorización de la autoridad competente.
3. Conocer la información suministrada por el prestador sobre las condiciones aplicables a la prestación del servicio, el contrato de servicios públicos, el precio del GLP envasado, el depósito de garantía cuando aplique, los canales de atención y las condiciones de seguridad.
4. Asegurarse de tener la instalación y la infraestructura en cumplimiento de la regulación y la norma técnica con el actual prestador.
5. Permitir la inspección o verificación de la instalación para cilindros cuando esta sea necesaria para iniciar la prestación del servicio o para garantizar la seguridad del suministro.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

6. Abstenerse de realizar intervenciones, trasvases, manipulaciones o adecuaciones no autorizadas sobre el cilindro, regulador, mangueras, conectores flexibles o demás elementos asociados al uso del GLP.
7. Atender las instrucciones de seguridad impartidas por el prestador para la conexión, uso, conservación, traslado y devolución del cilindro.
8. Acreditar la calidad de usuario con la que actúa al momento de solicitar la conexión del servicio adjuntando o allegando a la prestadora los soportes.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

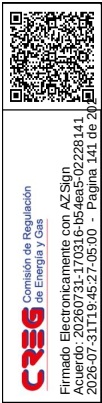
Artículo 234. Información. Los prestadores de servicios públicos de GLP mediante cilindro deberán informar las condiciones uniformes del contrato y sus modificaciones en un diario de amplia circulación en el territorio donde prestan sus servicios y mantener actualizada en su página web el contrato para el acceso de los usuarios.

Cuando el usuario solicite una copia del contrato, el prestador deberá suministrarla ya sea en medio físico o digital tal y como lo requiera el usuario; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que lo solicite.

Artículo 235. Contrato del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindros. Es el contrato al que están sujetos los usuarios de GLP mediante cilindros bajo unas condiciones uniformes establecidas por el prestador para entregar el servicio a cambio de un precio en dinero.

Para la prestación del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindros, el prestador deberá ofrecer al usuario los siguientes tipos de contrato:

- a) **Contrato de servicios públicos con condiciones uniformes.** Como primera opción de prestación del servicio, el prestador deberá ofrecer al usuario un contrato de servicios públicos con condiciones uniformes, en el cual el usuario compra y el prestador vende GLP envasado. El contrato de servicios públicos de condiciones uniformes (CCU) que aplica a usuarios para la prestación del servicio estipula las condiciones bajo la cual se rige la relación entre el prestador del servicio público domiciliario y usuarios indeterminados cuando aceptan que les sea prestado el servicio, formalizándose cuando el usuario acepta recibir el servicio sin que se requiera la suscripción del contrato.
- b) **Contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y cláusulas especiales.** El prestador 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.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 236. Contenido mínimo del contrato de condiciones uniformes. El Contrato de servicios públicos de condiciones uniformes del que trata el literal a) del Artículo 235 deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Identidad del prestador oferente del contrato.
2. Determinación del servicio público que ofrece.
3. Condiciones que debe reunir el solicitante del servicio y el lugar de consumo para poder obtener el derecho a recibir el servicio
4. El precio del servicio y las condiciones de pago.
5. Los requisitos técnicos requeridos en la instalación del cilindro, en el lugar de consumo del cilindro y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente.
6. El costo de alquiler y/o de tenencia de otros equipos, en caso de que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.
7. 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.
8. Indicar los canales habilitados para que el usuario informe cualquier cambio del lugar de consumo del cilindro, la información que deberá suministrar y el procedimiento aplicable.
9. El área de operación de la empresa.
10. Los mecanismos de atención de emergencias.
11. Los mecanismos de atención al usuario.
12. Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes.
13. Para la entrega a domicilio del cilindro, el Contrato debe establecer:
 - a) Los mecanismos de entrega y solicitud del producto, esta 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 lugar de consumo del usuario.

Artículo 237. Contenido mínimo del contrato con condiciones uniformes y cláusulas especiales. El Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes y cláusulas especiales del que trata el literal b) del



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 235 deberá contener, además de las estipulaciones previstas para el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes, las siguientes:

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 CCU, por tener el contrato un término definido.
4. Las condiciones de financiamiento de los costos de prestación del servicio, en caso de ofrecerlos.

Artículo 238. Forma del contrato de condiciones uniformes. La forma del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de GLP deberá cumplir los requisitos previstos en el Artículo 18 de la presente resolución.

Artículo 239. Cláusulas prohibidas. Las cláusulas prohibidas en el contrato de condiciones uniformes corresponderán a las definidas en el Artículo 19 de la presente resolución.

Artículo 240. Modificación del contrato. El prestador del servicio público domiciliario podrá hacer modificaciones a su contrato de condiciones uniformes cuando la ley, la regulación, las necesidades técnicas, entre otros, así lo ameriten.

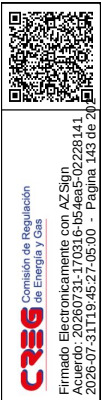
Las modificaciones deberán informarse al usuario conforme al Artículo 234 de la presente resolución

Artículo 241. Inclusión en el contrato de otros cobros. En las condiciones uniformes del contrato, el prestador establecerá los valores a cobrar por concepto de actividades complementarias al servicio público domiciliario y conforme a lo establecido en el Artículo 262 de la presente resolución. Esto con el fin de que el usuario pueda comparar el precio que le ofrece el prestador frente a otros proveedores de iguales bienes o servicios. Estos valores deberán estar vigentes por lo menos por un año.

Artículo 242. Causales para la liberación de obligaciones. Las causales para la liberación de obligaciones corresponderán a las establecidas en el Artículo 22 de la presente resolución.

Artículo 243. Abuso de posición dominante. Las disposiciones relacionadas con el abuso de posición dominante corresponderán a las establecidas en el Artículo 24 de la presente resolución.

Artículo 244. Calidad y seguridad del servicio. En el contrato de servicios públicos, el prestador deberá indicar las condiciones relacionadas con la calidad y seguridad del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindros, de conformidad con la ley, la regulación vigente y el esquema de atención ofrecido al usuario.



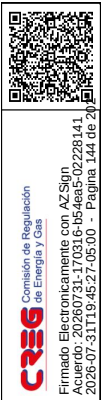
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 245. Divulgación del contrato. Los prestadores del servicio de GLP, en relación con el Contrato de Servicios Públicos, deberán:

1. Elaborar el contrato de servicios públicos el cual debe contener como mínimo lo señalado en el Artículo 236 y Artículo 237 de la presente resolución, sin embargo, el prestador podrá proponer cláusulas adicionales siempre y cuando las condiciones propuestas se encuentren dentro del marco normativo vigente.
2. Entregar previamente copia física y digital del contrato de servicios públicos cuando se apruebe la solicitud del servicio para un nuevo usuario, lo anterior teniendo en cuenta que el contrato de servicios públicos es un contrato de adhesión entre la empresa prestadora y el usuario.
3. Publicar en la página web del prestador copia actualizada del contrato de servicios públicos. Así mismo, deberá contar con enlace que le permitan al usuario realizar los procedimientos descritos en el contrato.
4. Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos actualizados.
5. Remitir vía correo electrónico el contrato de condiciones uniformes actualizado.
6. Realizar jornadas periódicas de socialización de las condiciones uniformes de sus contratos en los diferentes mercados donde opera.
7. Divulgar periódicamente, a través de redes sociales o el medio de comunicación que considere más expedita, información relativa a las condiciones uniformes del contrato.

Artículo 246. Deberes de los usuarios. Serán deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de GLP envasado, los siguientes:

1. Conocer el contrato de condiciones uniformes aplicable, así como las condiciones técnicas, comerciales y de seguridad bajo las cuales se presta el servicio.
2. Informar oportunamente al prestador cualquier cambio en la información suministrada, especialmente cambios de dirección, contacto, uso del servicio o condiciones que puedan afectar la seguridad del suministro.
3. Informar previamente al prestador, a través de los canales habilitados, cualquier cambio del lugar de utilización del cilindro, indicando la nueva ubicación y la información necesaria para verificar las condiciones de seguridad, entrega y atención de emergencias.
4. Cuando el cilindro sea utilizado en un lugar de consumo distinto del informado al prestador o pueda cambiar durante la ejecución del contrato, el usuario deberá verificar y cumplir las condiciones técnicas y de seguridad aplicables.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

5. Asegurarse de que la instalación para cilindros y, cuando aplique, la red interna asociada al uso de GLP, cumplan los requisitos técnicos y de seguridad exigidos por la regulación y los reglamentos técnicos aplicables.
6. Abstenerse de vender, ceder, abandonar, alterar, intervenir, vandalizar, trasvasar, manipular indebidamente o disponer a cualquier título del cilindro de propiedad del distribuidor.
7. El usuario tiene el deber de actualizar los datos ante el prestador cada que haya cambios y revalidar cada año, quien se obliga a la protección de los mismos de acuerdo con la ley. Entre los datos está el propietario del inmueble, modificaciones del uso del servicio, de la capacidad, así como datos de contacto y notificación por medios electrónicos.
8. Tener claridad sobre los procesos de reclamaciones.
9. Asegurarse de que el servicio sea prestado por una empresa legalmente constituida y habilitada para prestar el servicio público domiciliario de GLP.

CAPÍTULO III

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 247. Información. Durante la etapa de prestación del servicio de GLP mediante cilindros, la empresa prestadora debe suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y a través de medios virtuales como mínimo la siguiente información para que sea fácilmente consultada por el usuario:

1. El precio vigente del GLP envasado en cilindros, discriminado por capacidad del cilindro ofrecido, en los vehículos y puntos de venta.
2. Los demás conceptos que puedan ser cobrados al usuario conforme a la regulación vigente, incluyendo servicios auxiliares o complementarios, cuando aplique.
3. El valor, finalidad, condiciones de pago y devolución del depósito de garantía asociado al cilindro, cuando este aplique.
4. La capacidad de los cilindros ofrecidos, la marca que identifica al distribuidor propietario del cilindro y las condiciones que permiten al usuario reconocer que el cilindro corresponde a un prestador autorizado.
5. Los mecanismos habilitados para solicitar el cilindro, incluyendo líneas telefónicas, canales digitales, página web, aplicaciones, atención presencial, avisos de rutas, acuerdos de entrega periódica u otros medios dispuestos por el prestador.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-0228141
2026-07-31T19:45:27-05:00 - Página 145 de 200

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

6. Los horarios, ubicación y condiciones de atención de los expendios o puntos de venta, cuando el usuario adquiera el cilindro por estos medios.
7. Las condiciones de disponibilidad del producto y los mecanismos de información al usuario cuando se presenten restricciones de entrega, cambios de ruta, falta de disponibilidad.
8. La identificación del prestador que atiende al usuario, incluyendo, cuando corresponda, la identificación del comercializador minorista responsable de la atención comercial y del distribuidor propietario del cilindro.
9. La identificación de los vehículos, personal, expendios, puntos de venta, documentos de cobro y demás medios utilizados para la prestación del servicio, de forma que el usuario pueda reconocer al prestador que lo atiende.
10. La información que debe contener el documento equivalente, factura o soporte de entrega, así como la explicación de los conceptos incluidos en este.
11. Los canales de atención para presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.
12. La línea de atención de emergencias disponible las veinticuatro (24) horas del día y el procedimiento que debe seguir el usuario para reportar una emergencia asociada al uso del GLP.
13. Las instrucciones y recomendaciones de seguridad para el traslado, conexión, uso y conservación del cilindro durante la prestación del servicio.
14. El procedimiento para reportar fallas, anomalías, pérdida, robo, deterioro, daño o destrucción del cilindro.
15. El procedimiento para solicitar la revisión de la instalación para cilindros o de la red interna asociada al uso de GLP, cuando aplique, así como los costos que puedan generarse conforme a la regulación vigente.

Parágrafo 1. La información prevista en este artículo deberá estar disponible en oficinas de atención al usuario, canales telefónicos, medios virtuales, facturas, documentos equivalentes, página web o demás mecanismos de divulgación utilizados por el prestador.

SUBCAPÍTULO II

CONEXIÓN

Artículo 248. Conexión del cilindro. La conexión del cilindro corresponde al conjunto de actividades necesarias para instalar el cilindro, con el propósito de permitir el suministro de GLP en condiciones de seguridad.

Artículo 249. Responsabilidad y costo de la conexión por primera vez. La empresa Comercializadora Minorista deberá realizar una inspección de la instalación en el momento de la entrega del cilindro, cuyo costo hará parte de



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

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 250. Actividades asociadas a la conexión. La conexión realizada por el prestador comprenderá la inspección de las condiciones visibles del cilindro y de la instalación para cilindros, el acoplamiento y la verificación de las condiciones de seguridad del suministro.

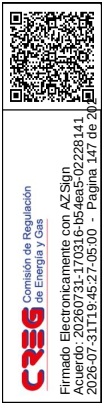
SUBCAPÍTULO III

PUBLICACIÓN DE LAS TARIFAS Y DEPOSITO DE GARANTÍA

Artículo 251. Publicación y Aplicación de tarifas. De acuerdo con el esquema de prestación del servicio, el comercializador minorista de GLP o el distribuidor de GLP, según corresponda, publicará las tarifas de forma simple y comprensible para el usuario.

1. Los Comercializadores Minoristas publicarán en un periódico de amplia circulación para el casco urbano de cada cabecera municipal en el cual presten el servicio o en uno de amplia circulación nacional, diferenciando los precios de cada municipio en caso de ser diferentes, en forma simple y comprensible, las tarifas máximas que aplicarán a sus usuarios, incluyendo:
 - Tarifas aplicables para los usuarios finales para entregas de GLP en el domicilio, en el caso de que la actividad de Comercialización Minorista incluya el transporte del cilindro hasta el domicilio del usuario.
 - Tarifas aplicables para los usuarios finales para entregas en expendios, en caso de que el usuario realice su compra en este establecimiento.
 - El Depósito de Garantía para cada tamaño y tipo de cilindro.
2. El Distribuidor publicará en un periódico de amplia circulación, para el casco urbano de cada cabecera municipal en el cual preste el servicio, o en uno de amplia circulación nacional diferenciando los precios de cada municipio, en caso de ser diferentes en forma simple y comprensible, las tarifas máximas que aplicará a sus usuarios, incluyendo:
 - Tarifas aplicables para usuarios finales para entregas en cilindros a través de Puntos de Venta, si el distribuidor hace uso de este mecanismo de distribución.

Artículo 252. Republicación de tarifas. Las actualizaciones o ajustes a los precios o tarifas publicados que se originen en errores de cálculo por parte del



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

prestador, errores de transcripción, digitación o publicación de la información deberán ser corregidos y divulgados de manera clara, oportuna y comprensible para los usuarios, a través de los mismos medios utilizados para la publicación inicial o mediante medios equivalentes de amplia divulgación. Los nuevos valores deberá comunicarlos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Dicha publicación incluirá los valores de cada uno de los componentes de la Fórmula Tarifaria General.

Artículo 253. Cobro del depósito de garantía. Las empresas Distribuidoras, excepto en el Período de Transición en el cual deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo 16 de la Resolución CREG 045 de 2008, podrán establecer libremente el monto del Depósito de Garantía para cada uno de los tamaños y tipos de cilindros que utilicen, pero bajo ninguna circunstancia este cobro podrá ser superior al costo del cilindro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Resolución CREG 023 de 2008.

La empresa podrá cobrar este monto en el momento de entregar su cilindro a los usuarios o la empresa podrá ofrecer financiación para el valor del Depósito de Garantía, con unas condiciones mínimas fijadas en el contrato de servicios públicos.

Este monto deberá ser establecido por parte de las empresas Distribuidoras y se actualizará dos veces al año: El 1o de enero y el 1o de julio de cada año.

Parágrafo. Las empresas Distribuidoras podrán cobrar el Depósito de Garantía únicamente cuando entregan por primera vez su cilindro a los usuarios y no podrán pedir reajustes a este monto durante el tiempo que dure el mecanismo de intercambio de los cilindros con ese usuario o hasta el término de su contrato, cuando corresponda.

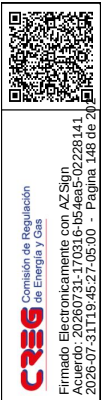
Artículo 254. Devolución del depósito de garantía. La empresa Distribuidora debe devolver el monto de dinero que le fue entregado por parte del usuario como depósito de garantía, máximo siete (7) días hábiles después de que el usuario presente su solicitud de cancelación del servicio y simultáneamente con la devolución del cilindro por parte del usuario.

SUBCAPÍTULO IV

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 255. Facturación. Corresponde al proceso de emitir por parte del prestador del servicio, el documento que detalla y solicita el pago que debe hacer el usuario por el suministro de GLP en cilindros, así como los demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios. Los prestadores deben asegurarse de que los procesos de facturación contemplen lo que se dispone en esta resolución y sean adaptables a lo que establezca la regulación.

Artículo 256. Factura. Se refiere al documento o recibo que el prestador debe expedir y entregar o remitir al usuario por el consumo y demás servicios inherentes en desarrollo al contrato de prestación del servicio público



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

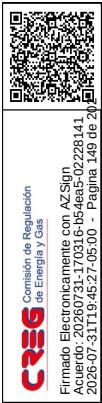
domiciliario de GLP. Esta factura puede ser expedida por el prestador del servicio de forma física y/o electrónica.

1. Factura física: Será el documento impreso en papel, emitido por el prestador del servicio público domiciliario de GLP, que contiene la información asociada al cobro del servicio.
2. Factura electrónica: Corresponde al documento electrónico que reemplaza la factura física del servicio público domiciliario de GLP y la cual debe cumplir con todos los requisitos que para ello defina la DIAN o las entidades competentes en Colombia. Esta factura es diferente a la factura física en archivo PDF u otro y que el prestador entrega al usuario de forma virtual o digital. Los prestadores están obligados a ofrecer al usuario la facturación electrónica, así como expedirla cuando el usuario lo requiera.

Artículo 257. Mérito de la factura. La factura expedida por el prestador del servicio público de GLP prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, en los casos en que, de conformidad con el contrato de servicios públicos, se haya otorgado un plazo para el pago del suministro de GLP, del depósito de garantía o de cualquier otro concepto financiado asociado a la prestación del servicio, la factura que no sea pagada dentro del término establecido podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o mediante el ejercicio de la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos, sin perjuicio de las demás consecuencias legales y contractuales a que haya lugar.

Artículo 258. Información mínima que debe contener la factura. Las facturas del servicio de GLP mediante cilindros deben contener la siguiente información:

1. Encabezado claro y simplificado con el nombre del prestador
2. Identificación del comercializador minorista o del distribuidor, según el esquema de prestación aplicable.
3. Número consecutivo de la factura
4. Nombre del usuario, suscriptor o persona que recibe el cilindro, cuando sea posible identificarlo.
5. Dirección del lugar de consumo receptor del servicio, municipio y datos de contacto disponibles.
6. Fecha de expedición y fecha de entrega del cilindro o de prestación del servicio.
7. Cantidad de cilindros entregados.
8. Capacidad de cada cilindro y cantidad de GLP suministrada, expresada en kilogramos.
9. Precio unitario del GLP envasado suministrado.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

10. Valor total a pagar por el GLP envasado suministrado.
11. Valor del depósito de garantía, cuando aplique.
12. Valor de los servicios auxiliares o complementarios cobrados, cuando aplique.
13. Discriminación clara de los conceptos cobrados, separando el valor del GLP envasado de otros cobros autorizados.
14. Forma de pago y plazo para el pago, cuando este no se realice de contado o contra entrega.
15. Identificación de la marca del distribuidor propietario del cilindro, cuando aplique.
16. Canales para presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
17. Línea de atención de emergencias.
18. Canales para realizar pedidos o solicitar información sobre el servicio.
19. Información sobre la posibilidad de presentar reclamaciones respecto de los valores cobrados o del producto entregado.
20. 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 prestador con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del prestador a recoger el cilindro o el usuario lo lleve al mismo expendio donde lo adquirió

Artículo 259. Formato de la factura. Los prestadores del servicio de GLP deberán emitir la factura considerando los siguientes aspectos:

1. Los textos deben tener un lenguaje sencillo y cotidiano
2. Utilizar un tamaño de fuente que sea visible y legible y de color negro principalmente.
3. Uso de colores para organizar la información y resaltar los aspectos que son más relevantes para los usuarios (total a pagar, fechas de pago y, código de usuario o número de contrato)



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- 4. Reforzar, enfatizar y agrandar los recursos gráficos para agrado y mayor comprensión de la factura.
- 5. Emplear papel ecológico.
- 6. No incluir ninguna publicidad dentro de la factura.

Parágrafo. El prestador debe disponer de opciones de facturas en formatos alternativos como: versión digital accesible, lectura fácil, audio y braille, entre otros. Se deben emplear contrastes adecuados entre texto y fondo, así como tipografías legibles para personas con baja visión.

Artículo 260. Entrega de la factura. Los prestadores tienen la obligación de entregar o poner a disposición del usuario la factura de venta o el documento equivalente con cada suministro de GLP envasado en cilindros

Cuando el suministro se realice en el lugar de consumo, la factura o documento equivalente deberá ser entregado en el inmueble o remitido por el medio previamente autorizado por el usuario. Cuando el suministro se realice en un expendio o punto de venta, la factura o documento equivalente deberá entregarse o ponerse a disposición del usuario en el mismo lugar en que se realice la venta del cilindro.

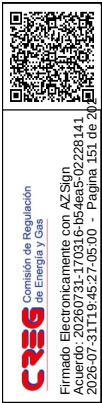
Artículo 261. Medios para la entrega y/o para dar a conocer al usuario la factura del servicio de público de GLP por cilindros. Los prestadores del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindros podrán utilizar medios físicos o digitales para entregar o poner a disposición del usuario la factura. Entre los medios que podrán ofrecer se encuentran:

1. Medios físicos

- a) **Entrega en el lugar de consumo:** Corresponde a la entrega física de la factura, junto con el cilindro suministrado en el inmueble.
- b) **Entrega en expendios o puntos de venta:** Corresponde a la entrega física de la factura al usuario en el lugar donde adquiere el cilindro.
- c) **Oficinas de atención al usuario:** Corresponde a los puntos de atención autorizados en los cuales el usuario podrá solicitar una copia de la factura.
- d) **Puntos de recaudo autorizados:** Corresponde a los establecimientos o canales presenciales en los que el usuario podrá consultar y pagar las obligaciones pendientes asociadas a la prestación del servicio, cuando exista una modalidad de pospago, financiación o plazo para el pago.

2. Medios digitales

- a) **Entrega virtual:** Corresponde al envío de la factura como un archivo adjunto en formato PDF o XML al correo electrónico registrado por el usuario.
- b) **Plataformas digitales:** Corresponde a los sitios web o plataformas dispuestos por el prestador, en los cuales el usuario podrá consultar o descargar sus facturas.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- c) **Aplicaciones móviles:** Corresponde a las aplicaciones dispuestas por el prestador para que el usuario pueda consultar o descargar sus facturas.
- d) **Servicios bancarios en línea:** Corresponde a los servicios de banca móvil o virtual mediante los cuales el usuario podrá consultar y pagar las obligaciones pendientes, cuando esta opción se encuentre habilitada por el prestador.

Parágrafo 1. El conocimiento de la factura por parte del usuario se presumirá de derecho cuando el prestador cumpla lo estipulado. Corresponde a este demostrar su cumplimiento.

Parágrafo 2. En cualquier medio que el usuario conozca la tarifa, no podrán cobrarse servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes del contrato, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público

Artículo 262. Otros cobros dentro de la factura. Dentro de la factura del servicio público domiciliario de GLP mediante cilindros solo se podrán incluir cobros del servicio público domiciliario o sus actividades complementarias. El depósito de garantía, cuando aplique, y los demás bienes o servicios cobrados deberán presentarse de forma separada del valor correspondiente al GLP suministrado.

El prestador no podrá:

- a) Cobrar bienes o servicios no suministrados.
- b) Incluir conceptos que no hayan sido previamente informados al usuario o previstos en el contrato de servicios públicos.
- c) Condicionar el suministro de GLP a la adquisición de otros bienes o servicios no solicitados por el usuario.

Artículo 263. Pago de la factura. De acuerdo con la factura remitida por el prestador al usuario, es obligación de este efectuar el pago correspondiente conforme a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes.

Cuando el suministro de GLP mediante cilindros se realice bajo la modalidad de pago contraentrega, el usuario deberá efectuar el pago al momento de recibir el cilindro. Cuando se hayan acordado otras modalidades de pago, el usuario deberá pagar los valores correspondientes dentro de los plazos establecidos en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento en el pago de las obligaciones sometidas a plazo o financiación dará lugar a las consecuencias previstas en la ley, la regulación y el contrato de servicios públicos.

En todo caso, el usuario podrá presentar reclamaciones respecto de la cantidad de GLP suministrada, el precio aplicado o los demás conceptos incluidos en la factura o documento equivalente, de conformidad con lo establecido en el CAPÍTULO V del Título II de la presente resolución.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Cuando el pago se haya realizado al momento de la entrega, la presentación de una reclamación no impedirá que el usuario solicite la corrección de la factura o la devolución de los valores cobrados sin fundamento. Cuando existan valores pendientes de pago que hayan sido objeto de reclamación, se aplicarán las disposiciones previstas en la ley y en la presente resolución.

Artículo 264. Canales para el pago de la factura. El prestador deberá poner a disposición de los usuarios varios canales para el pago de la factura con el fin de facilitarle el pago al usuario. En la factura se deben indicar estos canales los cuales pueden ser presenciales o digitales siempre y cuando garanticen la seguridad, rapidez y eficiencia. Entre estos canales podrán estar:

1. Pago al personal autorizado que realiza la entrega domiciliaria del cilindro.
2. Pago en expendios o puntos de venta.
3. Botones de pago
4. Sitios web empresa prestadora
5. Apps de billeteras
6. Banca en línea
7. Pago automático
8. Oficinas de bancos
9. Corresponsales bancarios
10. Centros de servicio

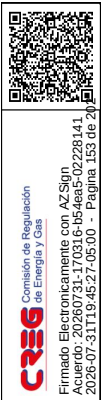
SUBCAPÍTULO V

DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 265. Disponibilidad y calidad del servicio. En la prestación del servicio mediante cilindros, la disponibilidad del servicio se refiere a la obligación del prestador de contar con los mecanismos adecuados para atender la demanda de GLP de los usuarios en su zona de prestación, conforme a: i) los medios de solicitud; ii) entre rutas; iii) expendios o puntos de venta que haya informado y previsto en el contrato de servicios público.

La calidad del servicio comprende el suministro de GLP que cumpla las especificaciones de calidad, en la cantidad correspondiente y mediante cilindros debidamente identificados que reúnan las condiciones técnicas y de seguridad previstas en la Resolución CREG 023 de 2008 y aquella que la modifique, adiciones o sustituya, y en el Reglamento Técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Artículo 266. Afectación de la disponibilidad y calidad del servicio. Se presenta una afectación de la disponibilidad y calidad del servicio cuando, por



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

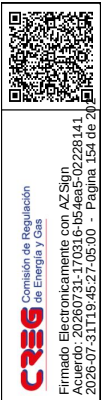
causas imputables al prestador, el usuario no recibe el suministro de GLP mediante cilindros o lo recibe en condiciones distintas de las establecidas en la ley, la regulación o el contrato de servicios públicos. Constituyen eventos que afectan la calidad y disponibilidad del servicio los siguientes:

1. La falta de entrega del cilindro dentro del tiempo máximo previsto en el contrato, una vez recibida y aceptada la solicitud del usuario.
2. La entrega de una cantidad de GLP inferior a la indicada en el cilindro, en la factura o en el documento equivalente.
3. El suministro de GLP que no cumpla las especificaciones de calidad aplicables.
4. La entrega de un cilindro que no cumpla las condiciones de identificación, integridad, funcionamiento o seguridad exigidas.
5. La existencia de fugas o fallas atribuibles al cilindro, su válvula o los demás elementos que sean responsabilidad del prestador.
6. La falta de atención o la atención injustificadamente tardía de una emergencia reportada por el usuario.
7. La negativa injustificada a retirar o reemplazar un cilindro que presente condiciones que puedan comprometer la seguridad del usuario, del inmueble o de terceros.

Artículo 267. Atención de eventos relacionados con la disponibilidad y calidad del servicio. Cuando el usuario informe un evento relacionado con la disponibilidad, cantidad, calidad o seguridad del servicio, el prestador deberá registrarlo y adoptar las actuaciones necesarias para su evaluación y atención, de conformidad con lo establecido en el presente artículo.

La atención del evento no limita el derecho del usuario a presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos, los cuales se tramitarán conforme a las disposiciones previstas en el Capítulo V del Título I de la presente resolución. Para la atención de estos eventos se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. El prestador registrará la solicitud y entregará al usuario un número de radicado o constancia de recepción.
2. El usuario deberá informar, en la medida de lo posible, la fecha del suministro, la situación presentada, los bienes afectados y los datos de la factura o documento equivalente.
3. Cuando se reporte una fuga, daño del cilindro o cualquier situación de riesgo, el prestador deberá brindar instrucciones inmediatas de seguridad y adoptar las medidas necesarias para retirar o reemplazar el cilindro. El usuario no estará obligado a trasladar un cilindro que pueda representar un riesgo.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

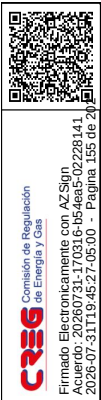
4. El prestador podrá realizar una visita al inmueble, recoger el cilindro, verificar la instalación y solicitar únicamente la información necesaria para determinar las causas del evento y los daños ocasionados.
5. Cuando se aleguen daños en artefactos a gas, instalaciones u otros bienes, el prestador deberá evaluar la relación entre la falla reportada y el daño reclamado. La falta de una factura de compra del bien no será, por sí sola, motivo suficiente para rechazar la solicitud.
6. La decisión deberá ser comunicada al usuario de manera clara y motivada, indicando las pruebas consideradas, las reparaciones reconocidas y los recursos procedentes.
7. Cuando se reconozca la responsabilidad, el prestador deberá informar el mecanismo y el plazo para realizar la reposición, reparación, devolución o pago correspondiente

SUBCAPÍTULO VI

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 268. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio.

1. Utilizar el cilindro exclusivamente para la prestación del servicio público domiciliario de GLP y atender las instrucciones suministradas por el prestador para su uso seguro.
2. Conservar el cilindro en buenas condiciones, salvo el deterioro normal derivado de su uso adecuado, y abstenerse de venderlo, cederlo, abandonarlo, vaciarlo, trasvasarlo, alterarlo, intervenirlo, vandalizarlo o disponer de este a cualquier título.
3. Entregar o devolver el cilindro únicamente al comercializador minorista o al distribuidor que corresponda, según la marca del cilindro y el esquema mediante el cual se presta el servicio.
4. Informar inmediatamente al prestador sobre la pérdida, robo, destrucción, daño, deterioro o cualquier otra situación que pueda afectar la integridad o seguridad del cilindro.
5. Mantener la instalación para cilindros y, cuando aplique, la red interna, en las condiciones técnicas y de seguridad establecidas en el Artículo 230 de la presente resolución.
6. Informar al prestador cualquier modificación de la instalación para cilindros, de la red interna, del uso del servicio o de las condiciones que puedan afectar la seguridad del suministro.
7. Permitir el acceso al inmueble del personal debidamente identificado y autorizado por el prestador, previo aviso al usuario, para inspeccionar, revisar, reparar, mantener, reemplazar o retirar el cilindro, así como



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

para realizar las actuaciones necesarias sobre la instalación para cilindros o la red interna. En situaciones de emergencia no será necesario el aviso previo.

8. Mantener actualizada la información necesaria para la atención del usuario, la entrega del cilindro, la facturación y las comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio.
9. Informar al prestador cualquier irregularidad que identifique en la actuación del personal encargado de la entrega, conexión, revisión o atención del servicio.
10. El usuario deberá abstenerse de realizar trasvases, intervenciones, alteraciones, manipulaciones indebidas o conexiones que comprometan la seguridad del cilindro, del regulador, de las mangueras, de los conectores flexibles, de la instalación para cilindros o de la red interna asociada al uso de GLP, cuando esta exista.
11. Cuando el usuario detecte olor a gas, fuga, deterioro del cilindro, daño en la instalación, falla en el regulador, mangueras o conectores, o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad del suministro, deberá abstenerse de usar el cilindro y reportar de inmediato la situación a la línea de atención de emergencias o a los canales dispuestos por el prestador.

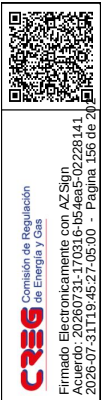
CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 269. Información. En la etapa de terminación del contrato, los prestadores deberán informar a los usuarios, de manera clara, completa y oportuna, las condiciones aplicables a la terminación del contrato de servicios públicos.

La información deberá comprender, como mínimo:

1. Las causales para la terminación del contrato.
2. Los canales y el procedimiento para solicitar la terminación.
3. El procedimiento para la devolución definitiva del cilindro.
4. Las condiciones y el plazo para la devolución del depósito de garantía, cuando aplique.
5. El tratamiento de las obligaciones pendientes por concepto de financiación del depósito de garantía, bienes o servicios asociados a la prestación.
6. Las condiciones aplicables a la terminación anticipada de los contratos con cláusulas especiales, cuando corresponda.
7. El procedimiento para solicitar la constancia de terminación y el paz y salvo.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

8. Las condiciones aplicables cuando la terminación se origine en un cambio de prestador.

La información prevista en este artículo deberá estar disponible en el contrato de servicios públicos y en los canales de atención del prestador.

Artículo 270. Causales para la terminación del contrato. Se podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos por las siguientes causales:

1. **Por solicitud del usuario:** cuando el usuario manifieste, por cualquiera de los canales habilitados por el prestador, su decisión de dar por terminado el contrato. El usuario no estará obligado a indicar las razones de su decisión.
2. **Por devolución definitiva del cilindro.** Cuando el usuario devuelva el cilindro al prestador correspondiente, sin recibir otro a cambio, y manifieste su intención de finalizar la prestación del servicio. La devolución definitiva del cilindro y la solicitud de devolución del depósito de garantía, cuando aplique, podrán entenderse como manifestación de la voluntad del usuario de terminar el contrato, salvo que este indique expresamente lo contrario.
3. **Por mutuo acuerdo.** Cuando el usuario y el prestador acuerden dar por terminado el contrato y, cuando corresponda, definan las condiciones para la devolución del cilindro, del depósito de garantía, de los equipos que no sean de propiedad del usuario y de los valores pendientes.
4. **Por vencimiento del término pactado.** Cuando finalice el término establecido en un contrato de servicios públicos con cláusulas especiales y no se haya acordado su prórroga.
5. **Cambio de comercializador.** Cuando el usuario unilateralmente desee dar por terminado el contrato de servicios públicos con el fin de suscribir un nuevo contrato con otro comercializador diferente al que le viene prestando el servicio y siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el Artículo 225 de esta resolución.

Artículo 271. Procedimiento para la terminación del contrato. Para la terminación del contrato se deberá dar aplicación al siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá presentar la solicitud de terminación a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por el prestador. El prestador deberá registrarla y entregar un número de radicado o constancia de recepción.
2. El prestador no podrá exigir al usuario que indique los motivos de su decisión ni condicionar la recepción de la solicitud al pago previo de las obligaciones pendientes.
3. Cuando el usuario tenga en su poder un cilindro del distribuidor, el prestador deberá informarle los mecanismos habilitados para su



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

devolución definitiva, incluyendo su recolección en el domicilio o su entrega en un expendio o punto de venta, según corresponda.

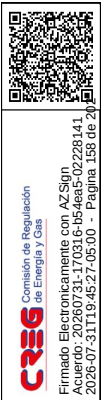
4. Cuando el usuario devuelva definitivamente el cilindro sin recibir otro a cambio y solicite la devolución del depósito de garantía, esta actuación se entenderá como manifestación de su voluntad de terminar el contrato, salvo que indique expresamente lo contrario.
5. El prestador deberá entregar al usuario una constancia de la devolución del cilindro, en la cual se identifique, como mínimo, la fecha, el prestador que lo recibe, la marca del distribuidor propietario y el estado general del cilindro.
6. Cuando se haya pagado un depósito de garantía, el prestador deberá devolverlo dentro del término establecido en el Artículo 254. La devolución procederá con la entrega definitiva del cilindro, salvo las condiciones aplicables por daño imputable al usuario.
7. Cuando el depósito de garantía haya sido financiado, el prestador deberá entregar al usuario una liquidación en la que se discriminen las cuotas pagadas, el saldo pendiente y el valor que corresponda devolver, cuando haya lugar.
8. Cuando el cilindro haya sido objeto de pérdida, robo, destrucción o daño que impida su devolución, el usuario deberá informarlo al prestador. La falta de devolución del cilindro no impedirá la presentación y trámite de la solicitud de terminación, sin perjuicio de las obligaciones que puedan derivarse de dicha situación.
9. El prestador deberá informar al usuario la fecha en que se hace efectiva la terminación, las obligaciones pendientes, cuando existan, y el trámite para obtener la constancia de terminación y el paz y salvo.

Artículo 272. Paz y salvo. Una vez finalizado el trámite, el prestador deberá entregar al usuario una constancia de terminación del contrato, en la que se indique:

1. La fecha de terminación.
2. La devolución del cilindro, cuando haya ocurrido.
3. La devolución del depósito de garantía, cuando aplique.
4. La existencia de obligaciones pendientes, indicando su concepto y valor.

Cuando el usuario no tenga obligaciones pendientes, el prestador deberá expedir, a solicitud de este, el respectivo paz y salvo.

Artículo 273. Deberes de los usuarios en la etapa de terminación del contrato. En la etapa de terminación del contrato serán deberes de los usuarios los siguientes:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

1. Solicitar ante el ultimo prestador el paz y salvo personal.
2. Cumplir con los requisitos para la solicitud ante el prestador de la Terminación del Contrato
3. No afectar a terceros con la terminación del contrato.
4. Devolver definitivamente el cilindro al prestador que corresponda, salvo que haya sido objeto de pérdida, robo, destrucción o daño que impida su devolución.

CAPÍTULO V

MECANISMO DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 274. Mecanismos de defensa de los usuarios de GLP. El usuario del servicio público domiciliario de GLP por cilindros podrá acceder a todos los mecanismos previstos en el Capítulo V del Título I de esta resolución.

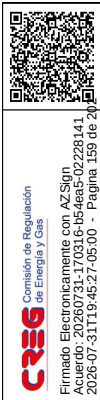
CAPÍTULO VI

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, DIVULGACIÓN

Artículo 275. Divulgación a los usuarios. El prestador deberá diseñar y ejecutar anualmente una estrategia de información, formación y prevención dirigida a los usuarios del servicio público domiciliario de GLP. La estrategia deberá definirse de acuerdo con los esquemas de prestación, las características de los usuarios, las condiciones del territorio y los riesgos identificados a partir de las emergencias, incidentes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio.

La estrategia deberá incluir información sobre:

1. Los derechos y deberes de los usuarios.
2. Los trámites, servicios y canales de atención y emergencias.
3. La comprensión de la factura, las tarifas y los conceptos cobrados.
4. Las buenas prácticas para la recepción, instalación, almacenamiento y utilización segura del GLP.
5. La identificación y prevención de condiciones inseguras.
6. Las prácticas prohibidas o informales relacionadas con la distribución, comercialización, almacenamiento o manipulación del GLP.
7. Los canales para reportar emergencias, condiciones inseguras y posibles prácticas ilegales.
8. El uso eficiente del GLP.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

9. La estrategia deberá tener en cuenta los mensajes, lineamientos y materiales de divulgación emitidos por las autoridades competentes y por el Comité de Seguridad de GLP.

Parágrafo 1. La información deberá adaptarse a la prestación mediante cilindros y tanques estacionarios y a las condiciones urbanas, rurales, culturales, lingüísticas y de conectividad de los usuarios.

Parágrafo 2. El prestador deberá conservar evidencia de la ejecución de la estrategia y evaluar su alcance y efectividad. Esta información deberá estar disponible para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

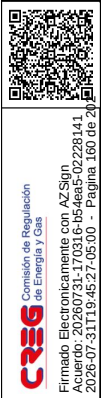
Artículo 276. Canales de comunicación. El prestador del servicio de GLP deberá disponer de los canales de comunicación idóneos para que el usuario pueda acceder a la información relevante en cada etapa de prestación del servicio. Como mínimo el prestador deberá contar con una línea telefónica de atención al usuario, chat en línea, correo electrónico y redes sociales. Toda la información de esta resolución deberá ser divulgada por los canales de información relacionados en el presente artículo.

Artículo 277. Programas educativos sobre buenas prácticas y uso seguro del GLP. El prestador deberá desarrollar programas educativos orientados a fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre las buenas prácticas para el uso seguro y eficiente del GLP.

Estos programas deberán incluir, según el esquema de prestación:

- a. La identificación del prestador y de los cilindros, vehículos, expendios, puntos de venta y personal autorizado.
- b. Las condiciones de seguridad que deben observarse durante la recepción, ubicación, conexión, utilización y devolución de los cilindros.
- c. Las condiciones de seguridad relacionadas con el abastecimiento, acceso, operación, revisión y mantenimiento de los tanques estacionarios y de las instalaciones asociadas.
- d. La prohibición de alterar, reparar, pintar, trasvasar o manipular cilindros, tanques, válvulas, equipos de medición o demás elementos por personas no autorizadas.
- e. La prevención de la adquisición de GLP a prestadores, establecimientos o personas no autorizadas.
- f. El reconocimiento y reporte oportuno de fugas, olores, daños, alteraciones u otras condiciones que puedan representar un riesgo.
- g. Los canales de emergencia del prestador y de las autoridades competentes.

Parágrafo. Para los usuarios múltiples que se sirvan de un mismo tanque estacionario, los programas deberán incluir al representante de los usuarios,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

al administrador de la copropiedad o a quien tenga a cargo la coordinación de los asuntos relacionados con el tanque.

Artículo 278. Orientación al usuario por parte del prestador para facilitar la consulta de sus derechos. Los prestadores deben contar con mecanismos que orienten al usuario continuamente sobre:

- Dónde y cómo consultar la regulación vigente (dirección web, oficinas físicas, puntos de atención).
- La existencia de sistemas de información accesibles para que el usuario pueda verificar los valores y topes.
- Los derechos del usuario frente a cobros, modificaciones y reclamaciones.

Esta orientación puede realizarse mediante:

- Mensajes en facturas.
- Campañas informativas.
- Atención personalizada en centros de servicio al cliente.
- Material impreso o digital entregado en visitas técnicas o reparaciones.

El prestador debe tener esta información actualizada para consulta continua para lo cual debe considerar:

- La resolución puede ser actualizada periódicamente conforme a regulaciones vigentes, y dichas actualizaciones también deben ser publicadas y comunicadas.
- El usuario debe poder consultar la versión vigente y cualquier información complementaria relacionada, con facilidad y en tiempo real.

TÍTULO II

SERVICIO DE GLP PRESTADO POR TANQUE ESTACIONARIO

Artículo 279. Prestación del servicio público domiciliario de GLP a través de tanques estacionarios. Corresponde al suministro de GLP a granel entregado por un distribuidor a un usuario final o a múltiples usuarios, mediante el abastecimiento de un tanque estacionario, destinado al almacenamiento de GLP en las instalaciones del usuario, bajo criterios de calidad, eficiencia, seguridad y cobertura, conforme a lo establecido en la legislación y regulación vigente.

La prestación del servicio de GLP por Tanque Estacionario se podrá dar para dos tipos de usuarios:

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



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

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

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 280. Información. Los prestadores del servicio público domiciliario de gas licuado de petróleo deben suministrar a los usuarios potenciales del servicio información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa relacionada con:

1. Información sobre el área geográfica donde presta el servicio.
2. La identificación del prestador que atenderá al usuario final, incluyendo sus canales de atención comercial, peticiones, quejas, reclamos, recursos y la línea de atención de emergencias.
3. La identificación de la empresa responsable de la atención comercial del usuario.
4. Requisitos y trámites que exige el prestador para solicitar la prestación del servicio público domiciliario de GLP mediante tanque estacionario.
5. Los requisitos para acceder a la celebración del contrato de servicios públicos, así como la forma en que el usuario podrá conocer o solicitar copia del contrato de condiciones uniformes aplicable.
6. Los procedimientos para ejercer el derecho a la libre elección del prestador del servicio y, cuando aplique, las condiciones contractuales de permanencia mínima o terminación del contrato.
7. El procedimiento aplicable al cambio de prestador, incluida la terminación del contrato vigente, la liquidación del servicio, el tratamiento del GLP remanente, la devolución de los depósitos constituidos, cuando aplique, y las condiciones para el retiro, entrega o continuidad en el uso del tanque estacionario y de los demás equipos que no sean propiedad del usuario.
8. Referencias (no transcripciones) a la regulación aplicable relevante del servicio y para la correcta aplicación de los derechos de los usuarios. Links a esta Reglamentación.
9. 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.
10. 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.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

11. El precio del GLP en tanques estacionarios, las condiciones de pago y los demás conceptos que puedan ser cobrados al usuario conforme a la regulación vigente.
12. La titularidad del tanque estacionario, indicando si esta es propiedad del usuario o del prestador, así como el valor, finalidad, condiciones de pago y devolución del depósito de garantía cuando aplique.
13. La capacidad, la marca que identifica el tanque estacionario, así como las condiciones que permitan al usuario verificar que este y los equipos asociados cumplen los requisitos aplicables para la prestación del servicio.
14. Los mecanismos habilitados para solicitar el suministro de GLP a granel y el plazo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega del producto, de acuerdo con las condiciones de prestación del servicio.
15. Los horarios y condiciones para la entrega del GLP a granel, incluidos los requisitos de acceso al inmueble y al tanque estacionario que deberá garantizar el usuario para permitir el abastecimiento en condiciones seguras.
16. Las causas por las cuales el prestador podrá negar la entrega del tanque estacionario, especialmente cuando no se cumplan las condiciones técnicas o de seguridad para su instalación.
17. Entidades de vigilancia y control.
18. Listado Empresas o personas autorizadas a realizar instalaciones internas de GLP cuando aplique, así como los que están autorizados para realizar las revisiones previas y periódicas de las instalaciones internas de GLP..
19. Costos de los servicios complementarios.

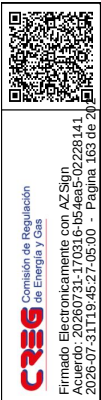
Parágrafo 1. La información descrita en este artículo debe estar disponible en la página web del prestador, en las oficinas de atención de usuario o puede ser entregada a través de canales digitales según solicitud del potencial usuario.

Artículo 281. Libre elección del prestador. Para los usuarios atendidos por tanque estacionario aplicará lo dispuesto en el Artículo 223 de esta resolución, adicionando lo siguiente y según corresponda:

Cuando varios usuarios sean atendidos mediante un mismo tanque estacionario, la elección del prestador se realizará por la copropiedad o por quien tenga la facultad para representarlos, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Artículo 282. Solicitud del servicio. El usuario potencial que solicite la prestación del servicio público domiciliario de GLP a granel mediante tanque estacionario deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Para la presentación de la solicitud, el distribuidor solo podrá exigir la información estrictamente necesaria para identificar al usuario



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

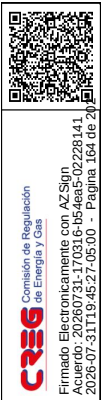
potencial, el inmueble, el esquema de suministro requerido, la capacidad y titularidad del tanque estacionario, los datos de contacto y las condiciones técnicas aplicables a la acometida, la red interna, los equipos de medición y demás instalaciones asociadas al servicio.

2. El prestador deberá mantener disponible en sus canales de atención presencial, telefónica, virtual o digital el formato o mecanismo de solicitud del servicio. A través de este, el usuario potencial podrá registrar sus datos básicos, los datos del inmueble, la información de contacto y el tipo de suministro solicitado.
3. Recibida la solicitud, el prestador deberá registrarla y entregar al usuario un número de radicado o constancia de recepción, indicando el medio por el cual fue presentada.
4. El prestador verificará, al momento de la presentación de la solicitud, el cumplimiento de los requisitos generales. Cuando la solicitud esté incompleta, deberá recibirla e informar al usuario, de manera clara, cuáles requisitos faltan por cumplir. Una vez el usuario complete los requisitos exigidos, el prestador no podrá solicitar requisitos adicionales ni negar la solicitud por razones que no haya informado oportunamente.
5. Cuando sea necesario verificar las condiciones del inmueble, del tanque estacionario, de la acometida, de la red interna o de los equipos asociados, el distribuidor deberá informar al usuario la necesidad de realizar una visita técnica, así como el plazo y las condiciones para llevarla a cabo.
6. Verificado el cumplimiento de las condiciones técnicas, de seguridad y contractuales aplicables, el distribuidor informará al usuario el plazo previsto para el inicio de la prestación del servicio y para el primer suministro de GLP a granel.

Parágrafo. La solicitud del servicio mediante tanque estacionario se presentará ante el prestador de GLP escogido por el usuario potencial.

Artículo 283. Solicitud del servicio que implica cambio de prestador. Cuando el usuario del servicio público domiciliario de GLP mediante tanque estacionario decida cambiar de prestador, deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá escoger libremente el nuevo prestador del servicio, conforme a lo establecido en el Artículo 281
2. El usuario presentará la solicitud de prestación del servicio ante el nuevo prestador, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 282
3. El nuevo prestador deberá informar al usuario las condiciones aplicables al suministro del GLP, incluyendo el precio, forma de pago, capacidad del tanque, la titularidad o tenencia del tanque estacionario y de los equipos asociados, los depósitos cuando apliquen, los canales de atención y la línea de emergencias.



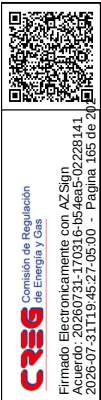
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. El usuario deberá solicitar al prestador anterior la terminación del contrato y la liquidación final de los consumos, saldos, depósitos y demás conceptos asociados con la prestación del servicio, de conformidad con las condiciones contractuales.
5. El prestador anterior deberá coordinar con el usuario la determinación del GLP remanente en el tanque, la liquidación de los valores pendientes y el tratamiento que se dará al producto existente al momento de la terminación del contrato.
6. Cuando el tanque estacionario o los equipos asociados no sean propiedad del usuario, las partes deberán acordar su retiro, devolución o continuidad en el uso, según su titularidad y las condiciones contractuales aplicables.
7. El prestador anterior deberá devolver los depósitos constituidos por el usuario, cuando aplique, una vez efectuada la liquidación final y descontados únicamente los valores autorizados por la regulación o el contrato.
8. Las condiciones de permanencia mínima o terminación anticipada solo podrán hacerse exigibles cuando hayan sido informadas previamente y aceptadas expresamente por el usuario.
9. El prestador anterior no podrá imponer barreras injustificadas al cambio de prestador ni retrasar la terminación del contrato, la liquidación final, la devolución de los depósitos o el retiro de los equipos de su propiedad.
10. El nuevo prestador podrá iniciar el suministro una vez verificadas las condiciones técnicas y de seguridad de la instalación, la disponibilidad jurídica y técnica del tanque estacionario y el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio.

Parágrafo. Cuando se trate de usuarios múltiples que se sirven de un mismo tanque estacionario, las actuaciones relacionadas con la elección del nuevo prestador, la terminación del contrato vigente, la liquidación del GLP remanente y el retiro o continuidad del tanque y de los equipos comunes serán adelantadas por el representante de los usuarios o de la copropiedad.

Artículo 284. Justificación para la negación del servicio. El prestador del servicio público domiciliario de GLP solo podrá negar la solicitud de prestación mediante tanque estacionario por las siguientes justificaciones:

1. Cuando el inmueble se encuentre por fuera del área geográfica en la cual el distribuidor ofrece el servicio.
2. Cuando el usuario no suministre la información para identificarlo, ubicar el inmueble o definir las condiciones básicas del suministro solicitado.
3. Cuando no se acrediten las autorizaciones necesarias para instalar o utilizar el tanque estacionario, la acometida o la red interna en el inmueble. Para usuarios múltiples, se deberá acreditar, además, la decisión o autorización de la copropiedad o de quien tenga competencia para representarla.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. Cuando la ubicación prevista para el tanque estacionario, la acometida, la red interna o los equipos asociados no cumpla las condiciones técnicas y de seguridad exigidas en la normativa.
5. Cuando el inmueble se encuentre en una zona declarada por la autoridad competente como de riesgo no mitigable o exista una restricción que impida instalar u operar el tanque estacionario en condiciones seguras.
6. Cuando las condiciones de acceso al inmueble impidan el ingreso, estacionamiento u operación segura del vehículo utilizado para el abastecimiento de GLP a granel y esta circunstancia no pueda ser subsanada por el usuario.
7. Cuando exista una causal financiera en atención a los principios de suficiencia financiera y eficiencia económica que no permita al prestador prestar el servicio a ese usuario.

Artículo 285. Procedimiento para la negación del servicio. Cuando el prestador considere que debe negar el servicio al usuario conforme a las justificaciones señaladas en el artículo anterior deberá manifestarlo teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Identificar la causal durante la revisión de la solicitud, la visita técnica o la verificación de las instalaciones.
2. Comunicar al usuario potencial la decisión dentro del término establecido para resolver la solicitud del servicio.
3. La comunicación de negación deberá contener, como mínimo:
 - a) La causal específica de negación.
 - b) Los hechos o condiciones que sustentan la decisión.
 - c) Las acciones que puede adelantar el usuario para subsanar la situación, cuando ello sea posible.
 - d) Los recursos que proceden contra la decisión, el término para interponerlos y los canales habilitados para su presentación.
4. Una vez el usuario acredite la subsanación de la causal, el distribuidor deberá evaluar nuevamente la solicitud y proceder con la prestación del servicio cuando se cumplan las condiciones aplicables.

Parágrafo. Cuando la condición de riesgo sea identificada durante una visita o antes del abastecimiento del tanque estacionario, el distribuidor deberá abstenerse de suministrar el producto, informar inmediatamente al usuario y dejar constancia de la situación encontrada.

Artículo 286. 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 estos. Los



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

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 40245 del 2016, 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.

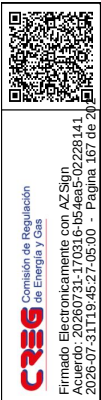
Artículo 287. Propiedad de los tanques estacionarios. El tanque será de propiedad de los usuarios o de la empresa, según quien lo haya adquirido. En cualquier caso, el tanque debe contar con un Certificado de Conformidad expedido por un organismo acreditado o reconocido a través de acuerdos de reconocimiento mutuo por la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a lo establecido por el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, cuando aplique.

Artículo 288. 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 289. Revisión y mantenimiento de la red interna. Para la revisión y mantenimiento de la red interna aplicará lo dispuesto en el Artículo 231 de la presente resolución.

Artículo 290. Otros deberes de los prestadores. Adicional a lo establecido en este capítulo, el distribuidor que preste el servicio mediante tanque estacionario deberá:

- a) Identificar claramente sus vehículos, personal, documentos de cobro y canales de atención.
- b) 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.
- c) Medir y liquidar el servicio público de GLP en tanques estacionarios de acuerdo con las condiciones establecidas en la regulación vigente.
- d) Atender las quejas, peticiones y recursos presentados por los usuarios de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

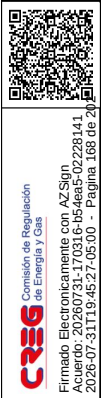


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.

Artículo 291. Deberes de los usuarios. Serán deberes de los potenciales usuarios en esta etapa los siguientes:

1. Conocer la información necesaria que va a asumir con objeto de la celebración del contrato de prestación del servicio público domicilio.
2. Suministrar al prestador información completa, real y verificable para la solicitud del servicio, incluyendo los datos necesarios para identificar al usuario, el inmueble donde se prestará el servicio, el esquema de atención requerido y los datos de contacto.
3. Para los casos cuando el usuario solicita el servicio, para un inmueble ubicado en espacio público, parques naturales, u otro similar presentar la autorización de la autoridad competente.
4. Conocer la información suministrada por el prestador sobre las condiciones aplicables a la prestación del servicio, el contrato de servicios públicos, el precio del GLP, el depósito de garantía cuando aplique, los canales de atención y las condiciones de seguridad.
5. Asegurarse de tener la instalación y la infraestructura en cumplimiento de la regulación y la norma técnica con el actual prestador.
6. Permitir al distribuidor y al personal autorizado el acceso al tanque, la acometida, los medidores y las instalaciones cuando sea necesario para su inspección, lectura, mantenimiento o atención de emergencias.
7. Mantener condiciones de acceso que permitan el ingreso y la operación segura del vehículo destinado al abastecimiento del tanque



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

8. Abstenerse de manipular, trasladar, modificar, intervenir o realizar trasvases en el tanque, sus accesorios, reguladores, medidores o redes sin autorización y sin la intervención de personal competente.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 292. Información. Los prestadores de servicios públicos de GLP mediante tanque estacionario deberán informar las condiciones uniformes del contrato y sus modificaciones en un diario de amplia circulación en el territorio donde prestan sus servicios y mantener actualizada en su página web el contrato para el acceso de los usuarios.

Cuando el usuario solicite una copia del contrato, el prestador deberá suministrarla ya sea en medio físico o digital tal y como lo requiera el usuario; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que lo solicite.

Artículo 293. Contrato del servicio público domiciliario de GLP mediante tanque estacionario. Es el contrato al que están sujetos los usuarios de GLP mediante tanque estacionario bajo unas condiciones uniformes establecidas por el prestador para entregar el servicio a cambio de un precio en dinero.

Para la prestación del servicio público domiciliario de GLP mediante tanque estacionario, el prestador deberá ofrecer al usuario los siguientes tipos de contrato:

- a) **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.
- b) **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.

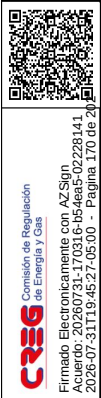
Artículo 294. Contenido mínimo del contrato de servicios públicos. El Contrato de servicios públicos para usuarios individuales o para usuarios múltiples deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

- 1. La identificación del prestador oferente del contrato
- 2. La identificación del usuario o, tratándose de usuarios múltiples, del representante de los usuarios o de la copropiedad.
- 3. La dirección del inmueble en el cual se prestará el servicio y la identificación del tanque estacionario asociado a la prestación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

4. El objeto del contrato y la descripción del esquema de prestación del servicio.
5. La modalidad del contrato, indicando si corresponde a usuarios individuales o a usuarios múltiples.
6. La fecha de inicio de la prestación del servicio, la duración del contrato, las condiciones de permanencia, cuando sean aplicables, y las reglas para su prórroga y terminación.
7. Los derechos y deberes del prestador y de los usuarios.
8. El precio del servicio, los conceptos que lo integran, las condiciones de pago y los mecanismos de actualización o modificación de los valores cobrados.
9. Las condiciones aplicables al depósito de garantía, cuando corresponda, incluyendo su valor, finalidad, condiciones de devolución y descuentos autorizados.
10. La identificación del propietario del tanque estacionario y de los demás equipos asociados a la prestación del servicio.
11. Las condiciones económicas aplicables al alquiler, tenencia, uso, financiación o adquisición del tanque estacionario y de los demás equipos, cuando estos no sean de propiedad del usuario.
12. Las condiciones técnicas que deben cumplir la acometida, el tanque estacionario, los equipos de medición y las redes internas para la prestación del servicio.
13. Los mecanismos para solicitar el suministro, el tiempo máximo de atención de la solicitud y las condiciones para la entrega del GLP.
14. Los mecanismos de medición, determinación del consumo, facturación y recaudo.
15. La periodicidad de la facturación, cuando aplique, y los medios físicos o digitales mediante los cuales será entregada.
16. Las condiciones para la revisión, mantenimiento, reparación o reposición del tanque estacionario, la acometida, los equipos de medición y los demás elementos asociados a la prestación.
17. Las condiciones para la suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio, así como los costos asociados, cuando sean aplicables.
18. Las causales y el procedimiento para la terminación del contrato y el cambio de prestador.
19. Las condiciones para la liquidación final de consumos, devolución de depósitos, retiro del tanque y entrega de paz y salvo, cuando corresponda.

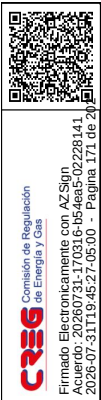


Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

20. Los mecanismos para la atención de emergencias y la línea dispuesta para su reporte.
21. Los canales para la atención de los usuarios y para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos.
22. El procedimiento aplicable frente al incumplimiento de las obligaciones contractuales por cualquiera de las partes.
23. El área geográfica en la cual el prestador desarrolla la actividad de distribución de GLP.
24. Las demás condiciones exigidas por la ley, la regulación y los reglamentos técnicos aplicables.

Artículo 295. Condiciones que deben ser determinadas en el contrato de servicios públicos para usuarios individuales. El Contrato de servicios públicos para usuarios individuales del que trata el literal a) del Artículo 293 deberá contener, las siguientes condiciones:

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.



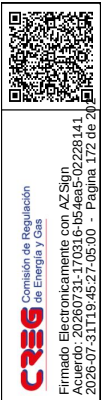
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

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

Sin perjuicio de la obligación del prestador 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.

Artículo 296. Condiciones que deben ser determinadas en el contrato de servicios públicos para usuarios múltiples. El Contrato de servicios públicos para usuarios múltiples del que trata el literal a) del Artículo 293 deberá contener, las siguientes condiciones:

1. El contrato se realizará entre la empresa prestadora, 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.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

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 III del Título III 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.

Artículo 297. Forma del contrato de servicios públicos domiciliario. La forma del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de GLP deberá cumplir los requisitos previstos en el Artículo 18 de la presente resolución

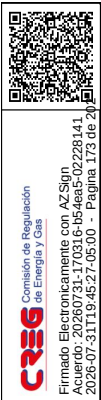
Artículo 298. Cláusulas prohibidas. Las cláusulas prohibidas del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de GLP mediante tanque estacionario deberán cumplir los requisitos previstos en el Artículo 19 de la presente resolución.

Artículo 299. Modificación del contrato. El prestador del servicio público domiciliario podrá hacer modificaciones a su contrato de condiciones uniformes cuando la ley, la regulación, las necesidades técnicas, entre otros, así lo ameriten.

Las modificaciones deberán informarse al usuario conforme al Artículo 292 de la presente resolución

Artículo 300. Inclusión en el contrato de otros cobros. En las condiciones uniformes del contrato, el prestador establecerá los valores a cobrar por concepto de actividades complementarias al servicio público domiciliario y conforme a lo establecido en el Artículo 332 de la presente resolución. Esto con el fin de que el usuario pueda comparar el precio que le ofrece el prestador frente a otros proveedores de iguales bienes o servicios. Estos valores deberán estar vigentes por lo menos por un año.

Artículo 301. Causales para la liberación de obligaciones. Las causales para la liberación de obligaciones de GLP mediante tanque estacionario



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

deberán cumplir los requisitos previstos en el Artículo 22 de la presente resolución.

Artículo 302. Abuso de posición dominante. Las disposiciones relacionadas con el abuso de posición dominante corresponderán a las establecidas en el Artículo 24 de la presente resolución.

Artículo 303. Calidad y seguridad del servicio. En el contrato de servicios públicos, el prestador deberá indicar las condiciones relacionadas con la calidad y seguridad del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques, de conformidad con la ley, la regulación vigente y el esquema de atención ofrecido al usuario.

Artículo 304. Divulgación del contrato. Los prestadores del servicio de GLP, en relación con el Contrato de Servicios Públicos, deberán:

1. Elaborar el contrato de servicios públicos el cual debe contener como mínimo lo señalado en los Artículo 294, Artículo 295 y Artículo 296 de la presente resolución, sin embargo, el prestador podrá proponer cláusulas adicionales siempre y cuando las condiciones propuestas se encuentren dentro del marco normativo vigente.
2. Entregar previamente copia física y digital del contrato de servicios públicos cuando se apruebe la solicitud del servicio para un nuevo usuario, lo anterior teniendo en cuenta que el contrato de servicios públicos es un contrato de adhesión entre la empresa prestadora y el usuario.
3. Publicar en la página web del prestador copia actualizada del contrato de servicios públicos. Así mismo, deberá contar con enlace que le permitan al usuario realizar los procedimientos descritos en el contrato.
4. Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos actualizados.
5. Remitir vía correo electrónico el contrato de condiciones uniformes actualizado.
6. Realizar jornadas periódicas de socialización de las condiciones uniformes de sus contratos en los diferentes mercados donde opera.
7. Divulgar periódicamente, a través de redes sociales o el medio de comunicación que considere más expedita, información relativa a las condiciones uniformes del contrato.

Artículo 305. Deberes de los usuarios. Serán deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de GLP envasado, los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones normativas y con todas las relacionadas en el contrato de servicios públicos.
2. Conocer el contrato de condiciones uniformes aplicable, así como las condiciones técnicas, comerciales y de seguridad bajo las cuales se presta el servicio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

3. Suministrar información completa, veraz y actualizada, e informar oportunamente al distribuidor cualquier cambio relacionado con los datos de contacto, la titularidad o tenencia del inmueble, el uso del servicio, las condiciones de la instalación o cualquier circunstancia que pueda afectar la seguridad o la prestación del servicio.
4. Garantizar que el tanque estacionario, cuando sea de su propiedad, la acometida, la red interna y los demás equipos bajo su responsabilidad cumplan los requisitos técnicos y de seguridad y cuenten con los certificados exigidos por la regulación y los reglamentos técnicos aplicables.
5. El usuario tiene el deber de actualizar los datos ante el prestador cada que haya cambios y revalidar cada año, quien se obliga a la protección de los mismos de acuerdo con la ley. Entre los datos está el propietario del inmueble, modificaciones del uso del servicio, de la capacidad, así como datos de contacto y notificación por medios electrónicos.
6. Tener claridad sobre los procesos de reclamaciones.
7. Asegurarse de que el servicio sea prestado por una empresa legalmente constituida y habilitada para prestar el servicio público domiciliario de GLP.

CAPÍTULO III

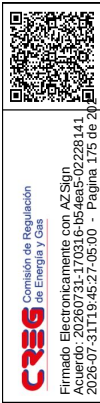
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 306. Información. Durante la etapa de prestación del servicio de GLP mediante tanques estacionarios, la empresa prestadora debe suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y a través de medios virtuales como mínimo la siguiente información para que sea fácilmente consultada por el usuario:

1. El precio vigente del servicio de GLP a través de Tanques Estacionarios.
2. Los demás conceptos que puedan ser cobrados al usuario conforme a la regulación vigente, incluyendo servicios auxiliares o complementarios, cuando aplique.
3. 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.
4. El valor, finalidad, condiciones de pago y devolución del depósito de garantía asociado al Tanque Estacionario, cuando este aplique.
5. Los mecanismos habilitados para la entrega y solicitud del producto, incluyendo líneas telefónicas, canales digitales, página web, aplicaciones,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

atención presencial, acuerdos de entrega periódica u otros medios dispuestos por el prestador.

6. Tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario.
7. Las condiciones de disponibilidad del producto y los mecanismos de información al usuario cuando se presenten restricciones de entrega o falta de disponibilidad.
8. El costo de alquiler y/o tenencia del tanque u otros equipos, en caso de que no sean propiedad del usuario.
9. La identificación del prestador que atiende al usuario y su área de atención.
10. 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.
11. Los mecanismos de medición y facturación del combustible.
12. La información que debe contener el documento equivalente, factura o soporte de entrega, así como la explicación de los conceptos incluidos en este.
13. Los canales de atención para presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.
14. La línea de atención de emergencias disponible las veinticuatro (24) horas del día y el procedimiento que debe seguir el usuario para reportar una emergencia asociada al uso del GLP.
15. Las instrucciones y recomendaciones de seguridad durante la prestación del servicio a través de Tanque Estacionario.
16. El procedimiento para reportar fallas, anomalías, o deterioro de los Tanques estacionarios.
17. El procedimiento para solicitar la revisión de la acometida, del tanque o de la red interna, así como los costos que puedan generarse conforme a la regulación vigente.
18. Entregar, como soporte de la facturación del servicio a los usuarios, los reportes de parámetros de calidad del GLP atendido en tanques estacionarios. Como mínimo la información de calidad de GLP a ser suministrada será la de su composición química, entre ésta, porcentaje de propano (C3), porcentaje de butano (C4), porcentaje de olefinas (C5 y más pesado) y contenido de agua libre.

Parágrafo 1. La información prevista en este artículo deberá estar disponible en oficinas de atención al usuario, canales telefónicos, medios virtuales,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

facturas, documentos equivalentes, página web o demás mecanismos de divulgación utilizados por el prestador.

SUBCAPÍTULO II

CONEXIÓN

Artículo 307. Conexión. La conexión corresponde al conjunto de actividades necesarias para conducir el GLP desde el tanque estacionario hasta la instalación interna del usuario y habilitar la prestación segura del servicio. La conexión comprende la acometida, el regulador y el medidor.

- 1. **Acometida:** Corresponde a la derivación de la red de uso general, cuando exista, hasta la instalación interna de cada usuario, e incluye el regulador y medidor.
- a) **Regulador:** Corresponde al conjunto de elementos destinados a controlar y adecuar la presión del GLP para su suministro a la instalación interna.
- b) **Equipo de medición:** Corresponde al dispositivo utilizado para medir o registrar el consumo de GLP de cada usuario, de acuerdo con el esquema de prestación.

Parágrafo. Para los usuarios múltiples que se sirvan de un mismo tanque estacionario, la conexión comprenderá la red de uso general y las acometidas y equipos de medición individuales.

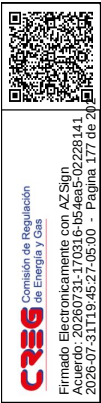
Artículo 308. Responsabilidad de la realización de la conexión del usuario. Los elementos necesarios para la conexión deberán ser realizada por personas competentes y cumplir la regulación y los reglamentos técnicos vigentes. El usuario podrá contratar estas actividades con el prestador o con un tercero autorizado. Antes de iniciar el servicio, el prestador deberá verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad aplicables.

Artículo 309. Puesta en funcionamiento de la conexión. La habilitación inicial y el restablecimiento del suministro de GLP deberán ser realizados por el prestador o por personal autorizado por este.

Previamente, el prestador deberá:

- a) verificar la existencia y vigencia de los certificados exigibles;
- b) comprobar las condiciones visibles y operativas del tanque, la acometida, el regulador, el equipo de medición y la instalación interna; y
- c) abstenerse de iniciar o restablecer el suministro cuando identifique una condición que pueda comprometer la seguridad.

Artículo 310. Cargo por la conexión. La adquisición, instalación y revisión de la acometida del tanque estacionario estarán a cargo del usuario, cuando estas actividades sean suministradas por el prestador, sus valores deberán informarse previamente, discriminarse por concepto y contar con la aceptación del usuario. Las condiciones de financiación que se ofrezcan deberán ser informadas antes de su aceptación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 311. Responsabilidad por la 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 40245 de 2016 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.

Artículo 312. Garantía de las acometidas. Las acometidas vendidas e instaladas por el prestador tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje por un término de un año, contados a partir de su instalación.

SUBCAPÍTULO III

MEDICIÓN

Artículo 313. Medición 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.

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 el Código de Medida de GLP, Resolución CREG 237 de 2020 o aquella que la modifique o sustituya y demás normatividad técnica y metrológica aplicable para los sistemas de medición de cantidad de GLP.

Artículo 314. 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.

Artículo 315. Pago del equipo de medida. El usuario deberá asumir el costo del equipo de medida que forme parte de la acometida del tanque estacionario. Su valor deberá informarse previamente y cobrarse de manera discriminada cuando sea suministrado por el prestador.

Artículo 316. Propiedad del equipo de medida. El usuario es el propietario del equipo de medida exceptuando cuando no paga por este. Sin embargo, el



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

usuario siempre será el responsable del mantenimiento, reparación o cambio de este equipo de medida, en el caso de ser necesario.

Artículo 317. Adquisición e instalación del equipo de medida. El usuario podrá adquirir el equipo de medida con el prestador o con un tercero, siempre que cumpla las características técnicas exigidas. Su instalación deberá ser realizada por personal competente y contar con la certificación correspondiente antes del inicio de la prestación del servicio.

SUBCAPÍTULO IV

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 318. Periodo de facturación. Los períodos de facturación deberán ser pactados en el Contrato de Servicios Públicos y dependerán de las fechas de entrega del GLP en el domicilio del usuario.

Artículo 319. Consumo facturable. Para establecer el consumo facturable la empresa prestadora del servicio 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.

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

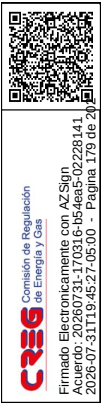
La medición del volumen entregado a cada uno de los inmuebles, en conjunto con la aplicación de los correspondientes factores de corrección (temperatura y presión) y las pérdidas de la red serán los elementos principales de la factura de los usuarios. La empresa debe medir y facturar el consumo registrado en los medidores para lo cual se podrán establecer períodos de lectura mensual o bimestral.

Las lecturas del equipo de medición para efectos de facturación serán tomadas por el comercializador; el usuario podrá llevar los registros que considere necesarios.

SUBCAPÍTULO V

PUBLICACIÓN DE LAS TARIFAS Y DEPOSITO DE GARANTÍA

Artículo 320. Publicación y Aplicación de tarifas. El Distribuidor de GLP mediante tanque estacionario publicará en un periódico de amplia circulación, para el casco urbano de cada cabecera municipal en el cual preste el servicio, o en uno de amplia circulación nacional diferenciando los precios de cada



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

municipio, en caso de ser diferentes en forma simple y comprensible, las tarifas máximas que aplicará a sus usuarios, incluyendo:

- Tarifas aplicables para usuarios finales para entregas a granel a través de Tanques Estacionarios instalados en el domicilio de los usuarios finales, si el distribuidor hace uso de este mecanismo de distribución.

Artículo 321. Republicación de tarifas. Para las actualizaciones o ajustes a las tarifas aplicará lo dispuesto en el Artículo 252 de la presente resolución.

Artículo 322. Cobro del depósito de garantía. Cuando el servicio se preste mediante un tanque estacionario destinado a usuarios múltiples, el distribuidor podrá exigir, previo al primer llenado y de común acuerdo con los usuarios, un depósito en dinero destinado a garantizar el valor del GLP depositado en el tanque antes de su facturación y recaudo individual.

El valor del depósito corresponderá a un porcentaje del valor del GLP depositado en el tanque y no podrá superar el ciento por ciento (100 %) de dicho valor. Al terminar el contrato, el distribuidor deberá devolver el depósito, descontando el valor del GLP remanente en el tanque estacionario, calculado a los precios vigentes.

Artículo 323. Devolución del depósito de garantía. La empresa Distribuidora debe devolver el monto de dinero que le fue entregado por parte del usuario como depósito de garantía, máximo siete (7) días hábiles después de que el usuario presente su solicitud de cancelación del servicio y a la determinación del GLP remanente en el tanque estacionario.

SUBCAPÍTULO VI

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

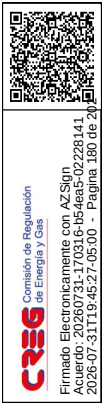
Artículo 324. Liquidación. La liquidación corresponde al cálculo del valor que debe pagar el usuario por la cantidad facturable de GLP suministrada o consumida mediante tanque estacionario, aplicando la tarifa vigente y previamente publicada.

Para los usuarios individuales, la cantidad de GLP suministrada se liquidará con la tarifa vigente en la fecha del abastecimiento. Para los usuarios múltiples que se sirvan de un mismo tanque estacionario, el consumo registrado durante el período de facturación se liquidará con la tarifa aplicable.

SUBCAPÍTULO VII

FACTURACIÓN, CONDICIONES Y PAGO DE LA FACTURA

Artículo 325. Facturación. Corresponde al proceso de emitir por parte del prestador del servicio, el documento que detalla y solicita el pago que debe hacer el usuario por el suministro de GLP a granel a través de tanques estacionarios, así como los demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios. Los prestadores



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

deben asegurarse de que los procesos de facturación contemplen lo que se dispone en esta resolución y sean adaptables a lo que establezca la regulación.

Artículo 326. Factura. En lo correspondiente a la expedición, contenido, entrega y pago de la factura del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques estacionarios, aplicará lo dispuesto en el Artículo 256 de la presente resolución.

Artículo 327. Mérito de la factura. En lo correspondiente al mérito de la factura del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques estacionarios, aplicará lo dispuesto en el Artículo 257 de la presente resolución.

Artículo 328. Información mínima que debe contener la factura. Las facturas del servicio de GLP a través de tanques estacionarios deberán contener la siguiente información:

1. Encabezado claro y simplificado con el nombre del prestador
2. Identificación del distribuidor
3. Número consecutivo de la factura
4. Nombre del usuario o suscriptor.
5. Modalidad de prestación: tanque estacionario individual o tanque estacionario para usuarios múltiples.
6. Dirección del inmueble en el que se presta el servicio, municipio y datos de contacto disponibles.
7. Fecha de expedición de la factura.
8. Período de facturación, con indicación de las fechas de inicio y finalización. Cuando la factura de un usuario individual se expida con ocasión de cada abastecimiento, deberá indicarse la fecha en que este se realizó.
9. Identificación y ubicación del tanque estacionario asociado a la prestación del servicio.
10. Cantidad de GLP suministrada al tanque estacionario, expresada en kilogramos, para los usuarios individuales.
11. Identificación del equipo de medición utilizado para determinar el consumo facturado.
12. Para los usuarios múltiples, lectura anterior y lectura actual del equipo de medición individual, con indicación de las fechas en que fueron realizadas.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

13. Consumo de GLP registrado durante el período de facturación para los usuarios múltiples, expresado en kilogramos, incluidos los factores de corrección o conversión utilizados para su determinación.
14. Consumo de los seis (6) periodos anteriores o el promedio de los mismos
15. Cantidad de GLP facturada, expresada en kilogramos.
16. Precio unitario del GLP suministrado
17. Valor correspondiente al GLP suministrado o consumido durante el período de facturación.
18. Valor del depósito de garantía, cuando corresponda.
19. Valor de los servicios auxiliares o complementarios cobrados.
20. Valor total a pagar.
21. Fecha límite, forma y condiciones de pago.
22. Canales habilitados para realizar el pago.
23. Canales para presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
24. Línea de atención de emergencias.
25. Canales para solicitar el abastecimiento del tanque estacionario o información relacionada con el servicio.
26. Información sobre la posibilidad de presentar reclamaciones respecto de la medición, la cantidad de GLP suministrada o consumida, el precio aplicado y los demás conceptos incluidos en la factura.

Artículo 329. Formato de la factura. En lo correspondiente al formato de la factura del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques estacionarios, aplicará lo dispuesto en el Artículo 259 de la presente resolución.

Artículo 330. Entrega de la factura. Los prestadores tienen la obligación de entregar o poner a disposición del usuario la factura de venta o el documento equivalente con cada suministro de GLP a través de tanque estacionario.

Para los usuarios individuales, cuando la facturación se realice con cada abastecimiento, la factura deberá entregarse al momento del suministro o remitirse por el medio previamente autorizado por el usuario; cuando la facturación se realice por períodos deberá entregarse por lo menos cinco (5) días antes de la fecha límite de pago.

Para los usuarios múltiples que se sirvan de un mismo tanque estacionario, la factura deberá expedirse y entregarse individualmente, sin que la constancia



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

de abastecimiento entregada a su representante sustituya las facturas individuales.

Artículo 331. Medios para la entrega y/o para dar a conocer al usuario la factura del servicio de público de GLP por tanques estacionarios.

Los prestadores del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques estacionarios podrán utilizar medios físicos o digitales para entregar o poner a disposición del usuario la factura. Entre los medios que podrán ofrecer se encuentran:

336.1. Medios físicos

1. **Entrega en el domicilio:** Entrega física de la factura en el inmueble en el que se presta el servicio, al momento del abastecimiento o durante el período de facturación correspondiente.
2. **Oficinas de atención al usuario:** Corresponde a los puntos de atención autorizados en los cuales el usuario podrá solicitar una copia de la factura.
3. **Puntos de recaudo autorizados:** Corresponde a los establecimientos o canales presenciales en los que el usuario podrá consultar y pagar las obligaciones pendientes asociadas a la prestación del servicio, cuando exista una modalidad de pospago, financiación o plazo para el pago.

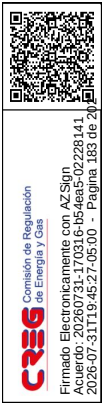
336.2. Medios digitales

1. **Entrega virtual:** Corresponde al envío de la factura como un archivo adjunto en formato PDF o XML al correo electrónico registrado por el usuario.
2. **Plataformas digitales:** Corresponde a los sitios web o plataformas dispuestos por el prestador, en los cuales el usuario podrá consultar o descargar sus facturas.
3. **Aplicaciones móviles:** Corresponde a las aplicaciones dispuestas por el prestador para que el usuario pueda consultar o descargar sus facturas.
4. **Servicios bancarios en línea:** Corresponde a los servicios de banca móvil o virtual mediante los cuales el usuario podrá consultar y pagar las obligaciones pendientes, cuando esta opción se encuentre habilitada por el prestador.

Parágrafo 1. El conocimiento de la factura por parte del usuario se presumirá de derecho cuando el prestador cumpla lo estipulado. Corresponde a este demostrar su cumplimiento.

Parágrafo 2. En cualquier medio que el usuario conozca la tarifa, no podrán cobrarse servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes del contrato, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público.

Artículo 332. Otros cobros dentro de la factura. Dentro de la factura del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques estacionarios solo se



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

podrán incluir cobros del servicio público domiciliario o sus actividades complementarias. El depósito de garantía, cuando aplique, y los demás bienes o servicios cobrados deberán presentarse de forma separada del valor correspondiente al GLP suministrado.

El prestador no podrá:

- d) Cobrar bienes o servicios no suministrados.
- e) Incluir conceptos que no hayan sido previamente informados al usuario o previstos en el contrato de servicios públicos.
- f) Condicionar el suministro de GLP a la adquisición de otros bienes o servicios no solicitados por el usuario.

Artículo 333. Pago de la factura. De acuerdo con la factura remitida por el prestador al usuario, es obligación de este efectuar el pago correspondiente conforme a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes.

Para los usuarios individuales, cuando se haya acordado el pago al momento del abastecimiento, este deberá efectuarse una vez realizado el suministro de GLP. Cuando se hayan pactado otras modalidades de pago, el usuario deberá cancelar los valores facturados dentro del plazo establecido.

El incumplimiento en el pago de las obligaciones sometidas a plazo o financiación dará lugar a las consecuencias previstas en la ley, la regulación y el contrato de servicios públicos.

En todo caso, el usuario podrá presentar reclamaciones respecto de la cantidad de GLP suministrada, el precio aplicado o los demás conceptos incluidos en la factura o documento equivalente, de conformidad con lo establecido en el Capítulo V del Título II de la presente resolución.

Cuando el pago se haya realizado al momento de la entrega, la presentación de una reclamación no impedirá que el usuario solicite la corrección de la factura o la devolución de los valores cobrados sin fundamento. Cuando existan valores pendientes de pago que hayan sido objeto de reclamación, se aplicarán las disposiciones previstas en la ley y en la presente resolución.

Artículo 334. Canales para el pago de la factura. El prestador deberá poner a disposición de los usuarios varios canales para el pago de la factura con el fin de facilitarle el pago al usuario. En la factura se deben indicar estos canales los cuales pueden ser presenciales o digitales siempre y cuando garanticen la seguridad, rapidez y eficiencia. Entre estos canales podrán estar:

1. Pago al personal autorizado por el prestador durante el abastecimiento del tanque estacionario.
2. Botones de pago
3. Sitios web empresa prestadora
4. Apps de billeteras



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

5. Banca en línea
6. Pago automático
7. Oficinas de bancos
8. Corresponsales bancarios
9. Centros de servicio

SUBCAPÍTULO VIII

DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 335. Disponibilidad y calidad del servicio. El prestador deberá garantizar la disponibilidad y calidad del servicio público domiciliario de GLP mediante tanques estacionarios, para lo cual deberá contar con los mecanismos necesarios para atender oportunamente las solicitudes de abastecimiento y suministrar la cantidad de GLP requerida, cumpliendo los requisitos técnicos, de calidad y de seguridad previstos en la Resolución CREG 023 de 2008, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y en el reglamento técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Artículo 336. Afectación de la disponibilidad y calidad del servicio. La afectación de la calidad y disponibilidad del servicio se presenta cuando, por causas imputables al prestador, el usuario no recibe el suministro de GLP mediante tanque estacionario en las condiciones de disponibilidad, cantidad, calidad y seguridad establecidas en la ley, la regulación y el contrato de servicios públicos. Constituyen eventos que afectan la disponibilidad y calidad del servicio los siguientes:

1. La falta de abastecimiento del tanque estacionario dentro del plazo previsto en el contrato, una vez recibida y aceptada la solicitud del usuario.
2. El suministro de una cantidad de GLP inferior a la registrada en la constancia de abastecimiento, la factura o el documento equivalente.
3. El suministro de GLP que no cumpla las especificaciones de calidad aplicables.
4. La realización del abastecimiento sin observar las condiciones técnicas y de seguridad exigidas.
5. La existencia de fugas, daños o fallas atribuibles al tanque estacionario, sus válvulas, el regulador, el equipo de medición o los demás elementos que sean propiedad o responsabilidad del prestador.
6. La falta de atención o la atención injustificadamente tardía de una emergencia reportada por el usuario.
7. La negativa injustificada a adoptar las medidas necesarias frente a un ~~tanque estacionario o elemento asociado que presente condiciones que~~



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

puedan comprometer la seguridad de las personas o los bienes, cuando su atención corresponda al prestador.

Artículo 337. Atención de eventos relacionados con la disponibilidad y calidad del servicio. Cuando el usuario informe un evento relacionado con la disponibilidad, cantidad, calidad o seguridad del servicio, el prestador deberá registrarlo y adoptar las actuaciones necesarias para su evaluación y atención, de conformidad con lo establecido en el presente artículo.

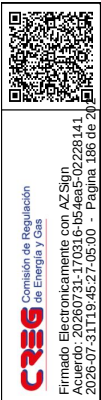
La atención del evento no limita el derecho del usuario a presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos, los cuales se tramitarán conforme a las disposiciones previstas en el Capítulo V del Título I de la presente resolución. Para la atención de estos eventos se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Registrar la solicitud y entregar al usuario un número de radicado o constancia de recepción.
2. Solicitar al usuario, en la medida en que disponga de la información, la fecha del abastecimiento o del evento, la descripción de la situación presentada, los bienes afectados, la identificación del tanque estacionario y los datos de la factura.
3. Cuando se reporte una fuga, daño o cualquier situación de riesgo, brindar instrucciones inmediatas de seguridad y adoptar oportunamente las medidas necesarias para controlar la situación.
4. Realizar, cuando sea necesario, una visita al inmueble para verificar el tanque estacionario, la acometida, los equipos asociados, la instalación interna y las condiciones en las que se efectuó el abastecimiento, y solicitar únicamente la información necesaria para determinar las causas del evento y los daños ocasionados.
5. Cuando se aleguen daños en artefactos a gas, instalaciones u otros bienes, evaluar la relación entre la falla reportada y el daño reclamado. La falta de factura de compra del bien no será, por sí sola, motivo suficiente para rechazar la solicitud.
6. Comunicar al usuario una decisión clara y motivada, indicando las verificaciones realizadas, las pruebas consideradas, las reparaciones o compensaciones reconocidas y los recursos procedentes.
7. Cuando se reconozca la responsabilidad del prestador, informar al usuario el mecanismo y el plazo para realizar la reparación, reposición, compensación o devolución correspondiente.

SUBCAPÍTULO IX

PUBLICIDAD DE COSTOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Artículo 338. Publicidad de costos por servicios complementarios. El prestador debe publicar los costos para conexión, cambio de medidor, calibración de medidor, materiales, mano de obra, reparaciones, visitas



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

técnicas, suspensiones, reconexiones, reinstalaciones y demás cargos de servicios complementarios al servicio público domiciliario que se ofrecen al usuario para que este los conozca previo a solicitarlos y pagarlos. Estos costos deberán ser publicados oficialmente en canales de difusión confiables y de fácil acceso para el público general entre los cuales se encuentra:

- Oficinas de atención al cliente de las empresas prestadoras de servicios, donde se pueden consultar copias físicas o digitales.
- Medios de comunicación y otras formas de divulgación institucional como la página web.
- La información debe estar presentada en lenguaje claro o con resúmenes orientativos para facilitar la comprensión por parte de los usuarios/suscriptores no especializados.

Parágrafo. Los valores cobrados al usuario deben corresponder a los valores publicados previamente por el prestador

SUBCAPÍTULO X

FRAUDES

Artículo 339. Fraudes. Se consideran causas de fraude por parte del usuario los siguientes:

1. Cuando detecte y pruebe que la conexión o el sistema de medida es irregular o presenta alteraciones o anomalías técnicas que impidan registrar el consumo real.
2. La realización de conexiones o derivaciones no autorizados que permitan el consumo de GLP sin que este sea registrado por el equipo de medición.
3. La instalación o utilización de dispositivos destinados a alterar, impedir o desviar la medición del consumo.
4. La manipulación no autorizada del tanque estacionario, sus válvulas o los elementos de seguridad con el propósito de obtener o suministrar GLP de manera irregular.
5. El trasiego, cesión o suministro de GLP a terceros sin autorización, cuando esta conducta afecte la medición, la seguridad o las condiciones de prestación del servicio.

En estos casos el prestador podrá:

- a) Denunciar ante las autoridades competentes.
- b) Legalizar la conexión y realizar acuerdos para regularizar la condición del usuario en estado de fraude.



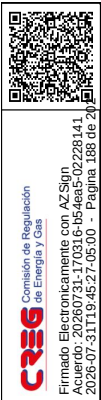
Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

SUBCAPÍTULO XI

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 340. Deberes de los usuarios atendidos a través de Tanque Estacionario. Serán deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio los siguientes:

1. Utilizar el Tanque Estacionario exclusivamente para la prestación del servicio público domiciliario de GLP y atender las instrucciones suministradas por el prestador para su uso seguro.
2. Independientemente de si el Tanque es de propiedad del usuario o de la empresa, este 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. El usuario deberá velar porque dicho certificado se encuentre vigente.
3. Informar inmediatamente al prestador sobre el daño, deterioro o cualquier otra situación que pueda afectar la integridad o seguridad del Tanque estacionario.
4. 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.
5. 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.
6. Mantener el Tanque Estacionario, la Acometida y la Red Interna, en las condiciones técnicas y de seguridad previstos en la reglamentación técnica vigente.
7. Informar al prestador cualquier modificación de la acometida, de la red interna, del uso del servicio o de las condiciones que puedan afectar la seguridad del suministro.
8. Permitir el acceso al inmueble del personal debidamente identificado y autorizado por el prestador, previo aviso al usuario, para inspeccionar, revisar, reparar, mantener, reemplazar o retirar el Tanque Estacionario, así como para realizar las actuaciones necesarias sobre la acometida o la red interna. En situaciones de emergencia no será necesario el aviso previo.
9. Mantener actualizada la información necesaria para la atención del usuario, el llenado del Tanque Estacionario, la facturación y las comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

10. Informar al prestador cualquier irregularidad que identifique en la actuación del personal encargado de la entrega, conexión, revisión o atención del servicio.
11. Cuando el usuario detecte olor a gas, fuga, deterioro del Tanque, daño en la instalación, o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad del suministro, deberá abstenerse de usar el Tanque y reportar de inmediato la situación a la línea de atención de emergencias o a los canales dispuestos por el prestador.

CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 341. Información. En la etapa de terminación del contrato, los prestadores deberán informar a los usuarios, de manera clara, completa y oportuna, las condiciones aplicables a la terminación del contrato de servicios públicos.

La información deberá comprender, como mínimo:

1. Las causales para la terminación del contrato.
2. Los canales y el procedimiento para solicitar la terminación.
3. El procedimiento para realizar la lectura o medición final, determinar el GLP remanente en el tanque estacionario y realizar la liquidación final del servicio.
4. Las condiciones aplicables al retiro, devolución o continuidad en el uso del tanque estacionario y de los demás equipos asociados, de acuerdo con su titularidad y las condiciones contractuales pactadas.
5. Las condiciones y el plazo para la devolución del depósito, cuando aplique.
6. El tratamiento de las obligaciones pendientes por concepto de suministro de GLP, financiación, alquiler o tenencia del tanque, equipos y demás bienes o servicios asociados con la prestación.
7. Las condiciones aplicables a la terminación anticipada de los contratos con cláusulas especiales, cuando corresponda.
8. El procedimiento para solicitar la constancia de terminación y el paz y salvo.
9. Las condiciones aplicables cuando la terminación se origine en un cambio de prestador.

La información prevista en este artículo deberá estar disponible en el contrato de servicios públicos y en los canales de atención del prestador.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Artículo 342. Causales para la terminación del contrato. Se podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos por las siguientes causales:

1. **Por solicitud del usuario.** Cuando el usuario manifieste, por cualquiera de los canales habilitados por el prestador, su decisión de dar por terminado el contrato. El usuario no estará obligado a indicar las razones de su decisión.
2. **Por decisión del usuario de no continuar con la prestación del servicio.** Cuando el usuario solicite la terminación del suministro de GLP y manifieste su intención de finalizar el contrato. Cuando el tanque estacionario o los equipos asociados no sean de su propiedad, deberá coordinarse su retiro o devolución, de conformidad con las condiciones contractuales.
3. **Por mutuo acuerdo.** Cuando el usuario y el prestador acuerden terminar el contrato y definan las condiciones para la liquidación, el tratamiento del GLP remanente y la disposición del tanque estacionario y de los equipos asociados.
4. **Por vencimiento del término pactado.** Cuando finalice el término establecido en un contrato de servicios públicos con cláusulas especiales y no se haya acordado su prórroga.
5. **Cambio de comercializador.** Cuando el usuario unilateralmente desee dar por terminado el contrato de servicios públicos con el fin de suscribir un nuevo contrato con otro distribuidor diferente al que le viene prestando el servicio y siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el Artículo 283 de esta resolución.

Artículo 343. Procedimiento para la terminación del contrato. Para la terminación del contrato se deberá dar aplicación al siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá presentar la solicitud de terminación a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por el prestador. El prestador deberá registrarla y entregar un número de radicado o constancia de recepción.
2. El prestador no podrá exigir al usuario que indique los motivos de su decisión ni condicionar la recepción de la solicitud al pago previo de las obligaciones pendientes.
3. El prestador deberá informar al usuario las actuaciones necesarias para la terminación y, cuando corresponda, coordinar la lectura o medición de la cantidad de GLP remanente en el tanque estacionario.
4. Cuando el tanque estacionario o los equipos asociados no sean propiedad del usuario, el prestador deberá informar y coordinar las condiciones para su retiro o devolución.
5. Cuando se haya pagado un depósito de garantía, el prestador deberá devolverlo dentro del término establecido en el Artículo 323



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

6. Cuando el depósito de garantía haya sido financiado, el prestador deberá entregar al usuario una liquidación en la que se discriminen las cuotas pagadas, el saldo pendiente y el valor que corresponda devolver, cuando haya lugar.
7. El prestador deberá informar al usuario la fecha en que se hace efectiva la terminación, las obligaciones pendientes, cuando existan, y el trámite para obtener la constancia de terminación y el paz y salvo.

Artículo 344. Paz y salvo. Una vez finalizado el trámite, el prestador deberá entregar al usuario una constancia de terminación del contrato, en la que se indique:

1. La fecha de terminación.
2. La devolución del depósito de garantía, cuando aplique.
3. La existencia de obligaciones pendientes, indicando su concepto y valor.

Cuando el usuario no tenga obligaciones pendientes, el prestador deberá expedir, a solicitud de este, el respectivo paz y salvo.

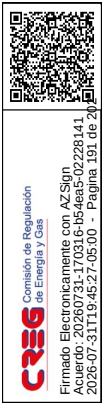
Artículo 345. Deberes de los usuarios en la etapa de terminación del contrato. En la etapa de terminación del contrato serán deberes de los usuarios los siguientes:

1. Solicitar ante el ultimo prestador el paz y salvo personal.
2. Cumplir con los requisitos para la solicitud ante el prestador de la Terminación del Contrato
3. No afectar a terceros con la terminación del contrato.
4. Permitir y facilitar la lectura o medición final, la determinación del GLP remanente y, cuando corresponda, el retiro o devolución del tanque estacionario y de los demás equipos que no sean de propiedad del usuario.

CAPÍTULO V

MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 346. Mecanismos de defensa de los usuarios de GLP por tanque estacionario. El usuario del servicio público domiciliario de GLP por tanque estacionario podrá acceder a todos los mecanismos previstos en el Capítulo V del Título I de esta resolución.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

TITULO III

USUARIOS NO REGULADOS

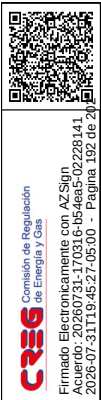
Artículo 347. Alcance de aplicación de los derechos de los usuarios no regulados. Los derechos y obligaciones previstos en este régimen no podrán interpretarse en el sentido de alterar las condiciones de negociación, asignación de riesgos, mecanismos de comercialización, formación de precios, modalidades contractuales o garantías previstas para las operaciones del mercado mayorista de GLP.

Su finalidad consiste exclusivamente en establecer estándares mínimos de protección para los usuarios finales del servicio público domiciliario durante la celebración, ejecución y terminación del contrato de comercialización.

Artículo 348. Deberes de los usuarios no regulados. Serán deberes de los usuarios no regulados de GLP además de los consignados en el Artículo 340 de esta resolución los siguientes:

- a) Certificar mediante documento firmado por el representante legal y por el revisor fiscal o el contador, en caso de no tener un revisor fiscal, que su consumo de combustible promedio de los últimos tres meses, medido en una sola instalación, cumple con las cantidades establecidas por la regulación para ser considerado Usuario No Regulado y que las cantidades de GLP solicitadas y adquiridas son acordes con ese consumo. Un Usuario No Regulado perderá esta condición cuando su consumo se reduzca por debajo del límite establecido por la CREG en el promedio de tres meses consecutivos de consumo.
- b) Identificar los tanques estacionarios que utilizará para el recibo y manejo del GLP, así como las instalaciones que se servirán de este combustible. Los tanques estacionarios como sus conexiones a las instalaciones que se servirán del GLP deben estar certificados bajo la reglamentación técnica vigente que hayan establecido las autoridades competentes y mantener vigentes los permisos requeridos por las autoridades para su operación.
- c) Contratar el servicio de entrega del producto en sus instalaciones con un Distribuidor del servicio público domiciliario de GLP registrado ante la SSPD, escogido libremente por él, quien asume para este Usuario No Regulado todas las obligaciones para la atención de usuarios establecidas en la Resolución CREG 023 de 2008 y aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan. Será este Distribuidor el encargado y responsable de recibir del Comercializador Mayorista el producto comprado por el Usuario No Regulado.
- d) Utilizar el GLP comprado como Usuario No Regulado únicamente para su propio consumo como gas combustible.

Parágrafo 1. En los contratos de suministro firmados entre el comercializador mayorista y un usuario no regulado, o en los contratos de prestación del



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

servicio firmados entre un distribuidor y un usuario no regulado, se deben prever los posibles casos y las condiciones bajo las cuales el segundo regresará sus excedentes al primero. En caso de querer negociar el GLP excedente con otros agentes de la cadena, es decir, otros comercializadores mayoristas, otros distribuidores u otros usuarios no regulados, deberá constituirse como comercializador mayorista.

Parágrafo 2. Para usuarios no regulados atendidos por los distribuidores de GLP por redes aplica lo dispuesto en la regulación vigente sobre la materia.

Artículo 349. Derechos de los usuarios no regulados. Serán derechos de los usuarios no regulados los consignados en el Artículo 6 del proyecto de resolución CREG 705 011 de 2025.

TITULO III

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 350. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial*.

Artículo 351. Derogatorias. Con esta resolución se deroga:

Los numerales 2.25; 3.31; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7; 4.12; 4.13; 4.14; 4.17; 4.23; 4.24; 4.25; 4.26; 4.27; 5.16; 5.18; 5.20; 5.21; 5.25; 5.26; 5.27; 5.28; 5.30; 5.31; 5s.32; 5.33; 5.34; 5.37; 5.38; 5.42; 5.43; 7.9;7.10;7.11; 7.12; 7.15; 7.16;7.17; 7,18; 7.20;7.21;7.22;7.23;7.24;7.25 de la Resolución CREG 067 de 1995.

Artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996.

La Resolución CREG 108 de 1997.

La Resolución CREG 096 de 2004.

Los artículos 13, 18, 19, 20, 24, 25, 27, 29 y 30 de la Resolución CREG 023 de 2008.

Artículo 6 de la Resolución CREG 001 de 2009.

Artículo 20 de la Resolución CREG 053 de 2011.

Los artículos 3, 4, 6 y 10 de la Resolución CREG 059 de 2012.

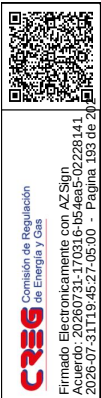
Resolución CREG 046 de 2012.

Los numerales 9, 11, 17 del artículo 8 y artículos 24 y 27 de la Resolución CREG 123 de 2013.

Resolución 237 de 2020.

Dada en Bogotá, D.C., a los 31 días del mes de julio de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



FORMATO DE LA FACTURA

FORMATO AYUDA PQRS

MODELO DE DERECHO DE PETICIÓN	
Empresa	
Fecha de solicitud	Día/Mes/ Año
Asunto	Derecho de petición
Yo, [NOMBRE COMPLETO], identificado(a) con cédula de ciudadanía No. [NÚMERO], en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, presento el siguiente derecho de petición:	
PETICIÓN	
Marque con una X el tipo de solicitud y describa brevemente el caso:	
☐	Facturación (errores en valores facturados, cobros duplicados, consumo elevado, ajustes de factura)

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

	Medición (revisión de medidor, posible daño, lectura incorrecta, cambio de medidor)
	Cobros no autorizados (servicios no solicitados, cargos adicionales, intereses indebidos)
	Cobros de conexión o reconexión
	Suspensión o corte del servicio
	Negativa o modificación del contrato
	Otro: _____

Descripción de la petición:

[Describir de manera clara la solicitud que se realiza a la empresa]

HECHOS

- 1. [Relatar de forma cronológica y clara los hechos que dan lugar a la petición].
- 2. [Agregar los hechos necesarios].

FUNDAMENTO DE DERECHOS

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y artículos 13 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

ANEXOS

Se adjuntan como pruebas los siguientes documentos:
[Documento 1]
[Documento 2]

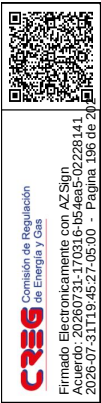
NOTIFICACIONES

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

Para efectos de notificaciones, las recibiré en la dirección físico al correo electrónico que se indica a continuación:

Nombre	
Ciudad	
Dirección	
Correo	

Cordialmente,
Firma:
Cédula de ciudadanía:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

**MODELO DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO
APELACIÓN**

Ciudad	
Fecha de solicitud	Día/Mes/ Año
Nombre de la empres	
Asunto	Recurso de reposición y en subsidio apelación – Cuenta contrato No. _____

Yo, [NOMBRE COMPLETO], identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____, en mi calidad de usuario del servicio público de energía, dentro de los términos legales interpongo recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, contra la decisión emitida por la empresa [NOMBRE DE LA EMPRESA], mediante el acto administrativo No. _____ de fecha _____, que resolvió la reclamación No. _____ presentada el día _____, solicitando que dicha decisión sea:

() Aclarada
() Modificada
() Revocada

FUNDAMENTO

[Exponer las razones de hecho y de derecho por las cuales se considera que la decisión es incorrecta, indicando normas vulneradas o errores en la aplicación del contrato]

PRETENSIONES

[Indicar claramente lo que se solicita].

PRUEBAS

[Relacionar las pruebas que se aportan].



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

NOTIFICACIONES

Autorizo que las notificaciones se realicen por el medio seleccionado:

* Notificación electrónica: acepto que la empresa _____realice notificación electrónica de todos los actos administrativos que se produzcan en la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar, al correo electrónico: _____

* Notificación personal: acepto que la empresa_____ realice notificación personal de todos los actos administrativos que se produzcan en la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar, a la siguiente dirección y ciudad: _____

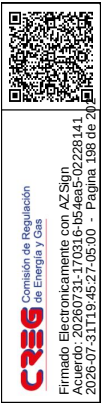
Nombre

Ciudad

Cordialmente,

Firma:

Cédula de ciudadanía:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

TABLA DE CONTENIDO

LIBRO II..... 6

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE A TRAVÉS DE REDES DE TUBERIA..... 6

TITULO 0 6

ASPECTOS GENERALES 6

TÍTULO I..... 11

USUARIOS REGULADOS 11

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO 11

ETAPA CONTRACTUAL..... 19

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 29

ASPECTOS GENERALES 29

CONEXIÓN 31

MEDICIÓN 32

RED INTERNA O INSTALACIONES INTERNAS DE GAS 48

PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO 53

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 56

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LAS TARIFAS 60

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO 61

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA 61

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS 68

RECUPERACIÓN DE CONSUMOS 71

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN 77

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO 89

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 90

VISITAS TÉCNICAS 91

OTROS COBROS DIFERENTES AL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO..... 95

FRAUDES 100

DEBERES DE LOS USUARIOS..... 100

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 102

MECANISMO DE DEFENSA DE LOS USUARIOS..... 107

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, DIVULGACIÓN 115

USUARIOS CONSTITUCIONALMENTE PROTEGIDOS..... 117

TÍTULO II 119

USUARIOS NO REGULADOS..... 119

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO 119

ETAPA CONTRACTUAL..... 121

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 124

ASPECTOS GENERALES 124

MEDICIÓN 125

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 125

TARIFAS APLICABLES 126

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO 126

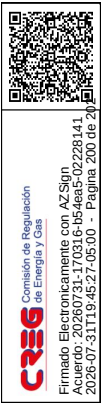
FACTURACIÓN, CONDICIONES Y PAGO DE LA FACTURA 126

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN 128



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "Tercera entrega"

CAPÍTULO IV	129
ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	129
MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS	130
LIBRO III	130
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO PRESTADO AL USUARIO POR CILINDROS O TANQUES ESTACIONARIOS	130
ASPECTOS GENERALES	130
SERVICIO DE GLP PRESTADO POR CILINDROS	133
ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO	134
ETAPA CONTRACTUAL	141
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	145
ASPECTOS GENERALES	145
CONEXIÓN	146
PUBLICACIÓN DE LAS TARIFAS Y DEPOSITO DE GARANTÍA	147
FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA	148
DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO	153
DEBERES DE LOS USUARIOS	155
ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	156
MECANISMO DE DEFENSA DE LOS USUARIOS	159
CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, DIVULGACIÓN	159
TÍTULO II	161
SERVICIO DE GLP PRESTADO POR TANQUE ESTACIONARIO	161
ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO	162
ETAPA CONTRACTUAL	169
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	175
ASPECTOS GENERALES	175
CONEXIÓN	177
MEDICIÓN	178
DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	179
PUBLICACIÓN DE LAS TARIFAS Y DEPOSITO DE GARANTÍA	179
LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO	180
FACTURACIÓN, CONDICIONES Y PAGO DE LA FACTURA	180
DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO	185
PUBLICIDAD DE COSTOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	186
FRAUDES	187
DEBERES DE LOS USUARIOS	188
ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	189
MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS	191
TÍTULO III	192
USUARIOS NO REGULADOS	192
OTRAS DISPOSICIONES	193



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Proyecto_Resolución_CREG_705_014_2026

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-02228141

Creación: 2026-07-31 17:03:16

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-07-31 19:45:20



Escanee el código
para verificación

Firma: Directora ejecutiva

Adriana Jiménez
adriana.jimenez@creg.gov.co
52145785
Directora Ejecutiva
CREG

Revisión: Jefe Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales - OARE

Juan Carlos Bedoya
jcbedoya@minenergia.gov.co
18519566
Jefe de la Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales
Ministerio de Minas y Energía



CREG
Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-02228141
2026-07-31 19:45:27-05:00 - Página 201 de 201

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Proyecto_Resolución_CREG_705_014_2026			
Comisión de Regulación de Energía y Gas gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260731-170316-b54ea5-02228141		Creación: 2026-07-31 17:03:16	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-07-31 19:45:20	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Juan Carlos Bedoya jcbedoya@minenergia.gov.co Jefe de la Oficina de Asuntos Regulatori Ministerio de Minas y Energia	Aprobado	Env.: 2026-07-31 17:03:20 Lec.: 2026-07-31 18:10:07 Res.: 2026-07-31 18:10:10 IP Res.: 200.118.62.215
Firma	Adriana Jiménez adriana.jimenez@creg.gov.co Directora Ejecutiva CREG	Aprobado	Env.: 2026-07-31 18:10:10 Lec.: 2026-07-31 19:41:30 Res.: 2026-07-31 19:45:20 IP Res.: 200.118.60.203