
	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

HISTORIAL DE CAMBIO

V	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN O CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del documento		Noviembre de 2021
02	Ajuste del procedimiento a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión	Dar cumplimiento a la Resolución CREG 080 del 2019, Ley 1714 de 2014 y demás requisitos legales aplicables al presente procedimiento.	Mayo de 2022

V: versión.

	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

1. OBJETIVO:

Brindar información clara y precisa a los clientes de GAS CAQUETA S.A E.S.P, para realizar el cambio de comercializador de GLP envasado en cilindros y el servicio de granel.

2. ALCANCE:

Aplica para los Usuarios que desea realizar cambio de comercializador de conformidad a los requisitos contenidos en la Ley.

3. DEFINICIONES:

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

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


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.

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

Símbolo Identificador: Símbolo que acompaña la marca del distribuidor colocada en los cilindros, el cual se constituye, para todos los fines, en la imagen identificadora del nuevo esquema de prestación del servicio de GLP a través de cilindros marcados de propiedad del distribuidor. El símbolo identificador será definido por la CREG en resolución aparte.

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

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

	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

4. GENERALIDADES

Si se cuenta con un cilindro de una marca diferente a la de GAS CAQUETA S.A E.S.P y desea adquirir un cilindro de nuestra marca “GAS CAQUETA S.A E.S.P”, se puede comunicar a los siguientes canales:

Teléfono fijo:60-8-4367309

Teléfono móvil: 3204285767

Domicilio: Kilómetro 3, antigua vía a Neiva

Ciudad: Florencia-Caquetá, Colombia

Correo electrónico: info@gascaqueta.com.

Donde nuestras asesoras del Departamento del Servicio al Cliente, atenderán la solicitud con el fin de realizar el ingreso y entrega de nuestro cilindro. Con respecto al cilindro de otras empresas este no será recibido por GAS CAQUETA S.A E.S.P, y recomendamos se comuniquen con su anterior distribuidor para que realice la disposición legal y correcta con el cilindro. Está PROHIBIDO a nuestros vendedores recoger cilindros con la marca de otras empresas.

Si requiere la devolución de nuestro cilindro y cambiar de comercializador, se puede comunicar a los siguientes canales:

Teléfono fijo:60-8-4367309

Teléfono móvil: 3204285767

Domicilio: Kilómetro 3, antigua vía a Neiva

Ciudad: Florencia-Caquetá, Colombia

Correo electrónico: info@gascaqueta.com.


4.1 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

El usuario del servicio público de GLP, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, deberá cumplir las siguientes obligaciones contenidas la Ley, como son:



1. No disponer de los cilindros de propiedad de la empresa Distribuidora a ningún título.

2. No entregar el cilindro a una persona distinta del Comercializador Minorista que represente al Distribuidor propietario del cilindro. Los usuarios sólo podrán devolver el cilindro al Comercializador Minorista con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del Comercializador Minorista a recoger el cilindro o el usuario lo lleve a un expendio del mismo Comercializador Minorista.


	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

3. Pagar el monto del Depósito de Garantía necesario para la garantía de uso y envasado exclusivo del cilindro, cuando aplique.
4. Pagar el combustible y los demás cargos establecidos por la regulación.
5. Mantener el cilindro en buenas condiciones, salvo el deterioro normal por uso. La empresa Comercializadora Minorista podrá no aceptar cilindros rotos o golpeados, si demuestra que ésta no fue la condición en la cual el cilindro fue entregado al usuario.
6. No vaciar, vender, abandonar, vandalizar o interferir de cualquier forma con el cilindro. Cualquier suceso relacionado con la integridad del cilindro deberá informarlo inmediatamente a su Comercializador Minorista.
7. Permitir a la empresa Distribuidora o Comercializadora Minorista que, previo aviso, pueda entrar e inspeccionar, reparar o mantener el cilindro ó el tanque estacionario, según sea el caso.
8. Utilizar el cilindro exclusivamente en la prestación del servicio público domiciliario de GLP.
9. Ser responsable por el uso seguro de los cilindros de acuerdos con las normas técnicas y de seguridad.
10. Informar a la empresa Comercializadora Minorista o Distribuidora hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo.
11. Informar inmediatamente al Comercializador Minorista en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.
12. Asegurarse de que la empresa Comercializadora Minorista que le presta el servicio está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

4.2 PARA GARANTIZAR EL ENVASADO Y USO EXCLUSIVO DE LOS CILINDROS DE PROPIEDAD DE GAS CAQUETA S.A E.S.P, LA LEY ESTABLECE LOS MECANISMOS COMERCIALES QUE INCENTIVEN EL CUIDADO Y CONSERVACIÓN DE LOS CILINDROS POR PARTE DE LOS USUARIOS, ENTRE LOS CUALES SE ENCUENTRAN:

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

2. En el momento de recibir un Depósito de Garantía, el Comercializador Minorista tiene la obligación de expedir un comprobante del valor recibido, el cual deberá ser firmado por el Usuario y por el Comercializador Minorista que representa al Distribuidor. Además del valor y la fecha de la operación, el comprobante deberá contener la identificación clara del Usuario, del

	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

Comercializador Minorista y del Distribuidor. Cada comprobante deberá expedirse al menos en dos ejemplares, uno de los cuales deberá entregarse al Usuario y el otro deberá ser conservado por el Comercializador Minorista para que pueda ser exhibido en caso de que lo requieran las autoridades de control y vigilancia.

3. El Comercializador Minorista debe devolver al usuario el valor del Depósito de Garantía, en los términos establecidos en la regulación, cuando el usuario devuelve el cilindro definitivamente, es decir, sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del Contrato de Servicios Públicos. El cilindro debe estar en las condiciones en las cuales lo recibió el usuario, salvo el deterioro normal por su uso adecuado.


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

4.3 PROPIEDAD DE LOS TANQUES ESTACIONARIOS.



El Tanque será de propiedad de GAS CAQUETA S.A E.S.P, el cual no podrá ser utilizado por otro comercializador, ni para fines diferentes para lo que fue solicitado.


EL USUARIO no podrá ceder el presente contrato, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de EL DISTRIBUIDOR.

	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

No	TAREA (DESCRIPCIÓN)	RESPONSABLE
1.	<p>Comunicar a la empresa, el deseo de cambiar de Comercializador, informando, los motivos que lo llevaron a tomar dicha decisión por medio de los siguientes canales.</p> <p>Teléfono fijo:60-8-4367309 Teléfono móvil: 3204285767 Domicilio: Kilómetro 3, antigua vía a Neiva Ciudad: Florencia-Caquetá, Colombia Correo electrónico: info@gascaqueta.com.</p> <p>Se debe contar previamente con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos y número de identificación del cliente. • Dirección y teléfono • Manifestación de intención de terminar el Contrato de condiciones uniformes. • Soportes del depósito en garantía en caso de que lo hubiere. 	Cliente
2.	<p>La empresa verificará el tipo de contrato que se tiene establecido con el usuario y la autorización para el tratamiento de los datos personales conforme la Política para el tratamiento de datos personales (DG02-PR05-GG), que podrá consultar en el siguiente enlace: https://gascaqueta.com.co/servicio-al-cliente/.</p>	Oficina de Mercadeo y Ventas
3.	<p>Si el cliente entregó depósito de garantía al momento de entregarle el cilindro de propiedad de la empresa, se cuenta con siete (7) días hábiles después de que el usuario presente la solicitud de cancelar el servicio y de manera simultánea recibirá el cilindro por parte del usuario. La devolución del depósito de garantía, de haberlo entregado el usuario, será devuelto actualizado con el IPP (Art. 8 Res. 001/(09)</p>	Cliente
4.	<p>Si el cliente NO entregó depósito de garantía, debe dirigir una comunicación, tal como se referencia en el paso 1 del presente procedimiento, en la cual manifieste la intención de no querer continuar con el contrato de condiciones uniformes del servicio de GLP envasado en cilindros.</p>	Cliente

	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP A GRANEL

No	TAREA (DESCRIPCIÓN)	RESPONSABLE
1.	<p>Revisar los compromisos contractuales contenido en el Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes, en especial en la cláusula sexta “terminación del contrato”. El contrato lo puede consultar en la página web https://gascaqueta.com.co/.</p> <p>Además, en el caso de finalización del contrato con GAS CAQUETA S.A E.S.P, se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Estar al día con los pagos. b. Haber cumplido con el tiempo de permanencia mínima de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (si aplica). c. Se debe realizar la devolución de los tanques de propiedad de GAS CAQUETA S.A E.S.P, la infraestructura y los bienes adicionales que se hayan utilizado para la prestación del servicio, sino los ha cancelado. 	Cliente
2.	<p>Comunicar a la empresa, el deseo de cambiar de Comercializador, informando, los motivos que lo llevaron a tomar dicha decisión por medio de los siguientes canales.</p> <p>Teléfono fijo:60-8-4367309 Teléfono móvil: 3204285767 Domicilio: Kilómetro 3, antigua vía a Neiva Ciudad: Florencia-Caquetá, Colombia Correo electrónico: info@gascaqueta.com.</p> <p>Se debe contar previamente con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos y número de identificación del cliente. • Dirección y teléfono • Manifestación de intención de terminar el Contrato de condiciones uniformes. • Soportes del depósito en garantía en caso de que lo hubiere. 	Cliente
3.	<p>La empresa verificará el tipo de contrato que se tiene establecido con el usuario y la autorización para el tratamiento de los datos personales conforme la Política para el tratamiento de datos personales (DG02-PR05-GG), que podrá consultar en el siguiente enlace: https://gascaqueta.com.co/servicio-al-cliente/.</p>	Oficina de Mercadeo y Ventas Departamento Técnico
4.	<p>Coordinar y realizar una visita técnica para realizar la revisión de la red interna y el retiro del tanque estacionario adoptando las medidas de seguridad para tal fin.</p>	Departamento Técnico

	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS Y GRANEL	Cód: PR07-GC
		Versión: 02
		Mayo de 2022

	Se realizará el desmonte de la red interna, siempre y cuando el Usuario no la haya cancelado.	
--	---	--

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

Ley 142 de 1994

Resolución CREG 023 de 2008

Resolución CREG 165 de 2008

Resolución CREG 177 de 2011 y las demás normas vigentes que las modifiquen o sustituyan.

Resolución 40245 y 40246 del Ministerio de Minas y Energía.

Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes.

6. APROBACIÓN

	Elaboro	Revisó	Aprobó
Cargo	Líder del SIG	Gerente	Gerente
Nombre	Sandra Liliana Ramos Peñaloza	Ismael Silva Álvarez	Ismael Silva Álvarez

“Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica”.

“Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de GAS CAQUETA S.A E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito”

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.