



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**MARCO REGULATORIO DE
DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
MINORISTA DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DE
PETRÓLEO**

DOCUMENTO CREG-050
12 DE JULIO DE 2007

**CIRCULACIÓN:
MIEMBROS DE LA COMISIÓN
DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS**

POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE EL MARCO REGULATORIO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN MINORISTA DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO.

1. INTRODUCCIÓN
2. ANTECEDENTES
3. AMBITO DE APLICACIÓN
4. PROPÓSITO Y ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO

CAPITULO 1. ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA

- 1.1. REGULACIÓN VIGENTE Y MODELO OPERATIVO
- 1.2. PROBLEMAS A RESOLVER
- 1.3. PROPUESTA DE ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA
 - 1.3.1. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES
 - 1.3.2. PROPIEDAD DE LOS CILINDROS A LA LUZ DEL PROYECTO DE LEY DEL PLAN DE DESARROLLO
 - 1.3.3. RESPONSABILIDAD DE MARCA SOBRE EL PRODUCTO Y SOBRE EL SERVICIO
 - 1.3.4. RELACIÓN DISTRIBUIDOR / COMERCIALIZADOR MINORISTA

CAPITULO 2. DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS AGENTES PARA PODER EJERCER SU ACTIVIDAD.

- 2.1 ANTECEDENTES
- 2.2 PROPUESTA.
 - 2.2.1 REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS DISTRIBUIDORES
 - 2.2.2 REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS COMERCIALIZADORES MINORISTAS.

CAPÍTULO 3. DE LOS DISTRIBUCIÓN.

- 3.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL DISTRIBUIDOR.
- 3.2 OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR
 - 3.2.1 DE LA COMPRA DE PRODUCTO
 - 3.2.2 DEL FLETE DE PRODUCTO
 - 3.2.3 DEL ENVASADO Y LLENADO DE CARROTANQUES
 - 3.2.4 DE LA TERCERIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN MINORISTA

CAPÍTULO 4. DE LA COMERCIALIZACIÓN A USUARIO FINAL DE GLP

- 4.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL COMERCIALIZADOR MINORISTA DE GLP
- 4.2 OBLIGACIONES DEL COMERCIALIZADOR MINORISTA

SESIÓN 337

- 4.2.1 DE LA COMPRA Y FLETE DEL PRODUCTO
- 4.2.2 DE LOS TIPOS DE CONTRATOS QUE DEBE OFRECER AL USUARIO
 - 4.2.2.1 CONTRATOS PARA SUMINISTRO EN CILINDRO PORTÁTIL.
 - a. Contrato de Condiciones Uniformes de venta única
 - b. Contrato de Condiciones Uniformes con cláusulas especiales
 - 4.2.2.2 CONTRATO PARA SUMINISTRO EN TANQUES ESTACIONARIOS.
 - a. Contrato de Condiciones Uniformes para usuarios individuales
 - b. Contrato de Condiciones Uniformes para usuarios múltiples
- 4.2.3 DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO AL USUARIO FINAL
- 4.2.4 DE LA ATENCIÓN AL USUARIO
- 4.2.5 DEL USO EXCLUSIVO DE LOS CILINDROS

CAPITULO 5. DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO.

5.1 COMERCIALIZACIÓN POR CILINDROS PORTATILES

- 5.1.1. Acometida para cilindros portátiles.
- 5.1.2 De los cilindros
 - a. Propiedad
 - b. Revisión, mantenimiento y/o reposición del cilindro portátil

5.2 COMERCIALIZACIÓN POR TANQUES ESTACIONARIOS

- 5.2.1. Acometida tanques estacionarios
- 5.2.2. Red Interna.
 - a. Propiedad
 - b. Revisión y mantenimiento
- 5.2.3 Los Tanques estacionarios
 - a. Propiedad
 - b. Revisión, mantenimiento y reposición.
- 5.2.4 De la medición para la prestación del servicio en tanques estacionarios
 - a. De la medición y facturación del volumen entregado al tanque estacionario.
 - b. De la medición y facturación individual

6. DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

1. INTRODUCCIÓN

La Resolución CREG-074 de 1996 establece actualmente la regulación del servicio público domiciliario de gas licuado del petróleo (GLP) en forma integral, y, a pesar de que se han considerado y propuesto reformas estructurales a través de varias resoluciones¹, aún no se ha establecido de manera definitiva un cambio en las reglas determinadas por esta Resolución. Por este motivo se ha considerado más práctico separar la revisión de la regulación del sector a cada una de las diferentes actividades involucradas.

Este documento tiene por objeto presentar a consideración de la CREG una propuesta regulatoria aplicable a la **actividad de distribución de GLP** en Colombia, a través de cilindros portátiles y de tanques estacionarios. Esta propuesta regulatoria es el resultado del análisis de las propuestas previamente presentadas a la industria y terceros interesados y de los comentarios recibidos. Adicionalmente, al interior de la CREG se han explorado nuevas alternativas que además se han complementado con un estudio de consultoría recientemente adelantado para la CREG por el Economista Santiago Urbiztondo de la Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL) de Argentina .

Esta nueva propuesta regulatoria mantiene en general la propuesta esbozada en la Resolución CREG 069 de 2005 para la actividad de distribución, especialmente en los aspectos que se relacionan con el establecimiento de requisitos técnicos y de idoneidad para poder desarrollar la actividad y el fortalecimiento del control de su cumplimiento a través de los mecanismos de certificación de la Superintendencia de Industria y Comercio. Para el efecto, desde el año 2005 el Ministerio de Minas y Energía viene desarrollando y adoptando los respectivos Reglamentos Técnicos actualizados que hacen posible estas exigencias.

Como elementos innovadores, en esta nueva propuesta se establece una organización de la industria que tiene como principal propósito incentivar la formalización en la prestación del servicio al usuario final, permitir que las empresas constituidas tengan opciones para adaptarse a las nuevas exigencias regulatorias y fomentar una sana competencia en beneficio del usuario.

Por otra parte, la propuesta también incluye el diseño detallado del esquema de responsabilidad para la seguridad y la calidad del servicio y del producto al usuario final, para lo cual se desarrolla una propuesta de identificación del cilindro y de quien lo interviene en las etapas previas al uso por parte del usuario final. Se desarrollan diferentes arreglos comerciales que además buscan hacer posible la prestación del servicio al usuario final en condiciones de confiabilidad y oportunidad, tanto en tanques estacionarios como en cilindros portátiles.

¹ Resolución CREG 009 de 2000, Resolución CREG 109 de 2003 y Resolución CREG 069 de 2005.

A raíz de la aprobación del proyecto de Ley del Plan Nacional de Desarrollo- 2006-2010, el cual ordena a la CREG la implementación de un esquema de responsabilidad de marca en cilindros de propiedad de los distribuidores, la propuesta regulatoria trabaja sobre la base de la existencia de un parque de propiedad y uso exclusivo de las empresas distribuidoras y establece las reglas aplicables para la utilización de estos cilindros y sus formas de intercambio cuando el usuario desee cambiar de prestador. La transición desde la utilización de un parque universal hacia un parque propiedad de los distribuidores será objeto de una regulación específica, pero las obligaciones que le asisten a los agentes respecto de la seguridad de los cilindros, de la calidad del producto envasado y de la preservación de estas condiciones hasta el usuario final, será aplicable tanto a los cilindros de su propiedad como a los cilindros universales, mientras esté autorizado el uso de éstos.

El objetivo central de esta propuesta regulatoria es el de proveer a la industria con un marco en el cual las relaciones comerciales y las responsabilidades de cada uno de los agentes involucrados en las actividades de distribución y comercialización minorista sean específicas y generen relaciones contractuales formales con plena asignación de responsabilidades y derechos. Esta se considera la mejor herramienta para incentivar la formalización en la prestación del servicio al usuario final, que así viene a ser el objetivo último de la propuesta.

2. ANTECEDENTES

En lo que respecta a la actividad de distribución de GLP, la regulación vigente determina que el agente distribuidor es la empresa de servicios públicos que maneja, envasa y suministra GLP a usuarios, a través de cilindros y tanques estacionarios en fase líquida, o a través de una red local en fase gaseosa.

Establece además que la distribución de GLP sólo se podrá efectuar directamente por los distribuidores, quienes deberán llevar a cabo todas las actividades ordenadas a la misma, pero podrán contratarlas así: i) el envase de cilindros, únicamente con los Comercializadores Mayoristas, ii) el traslado de GLP para surtir tanques estacionarios, con comercializadores mayoristas o con otros distribuidores y, iii) el traslado de los cilindros al domicilio del usuario, con terceros. Sin embargo, a pesar de la posibilidad de esta contratación, la regulación también establece que la entrega, instalación y conexión del consumidor final deberán ser efectuadas por personal del distribuidor y en general lo hace civilmente responsable por los perjuicios ocasionados a los usuarios.

Sin embargo, la realidad de la prestación del servicio de distribución de GLP en el país es la presencia de empresas que de alguna u otra forma incumplen la regulación y/o la reglamentación técnica vigente, haciendo que la prestación del mismo se realice en *condiciones de informalidad*, entendiendo ésta como el incumplimiento de dichas normas, y como consecuencia la prestación del servicio en *condiciones de inseguridad y de mala calidad del producto y del servicio*.

SESIÓN 337

En cuanto a la inseguridad, la informalidad se relaciona con el hecho de que las plantas envasadoras, siendo instalaciones industriales que representan un riesgo a la seguridad general, en muchas oportunidades no cumplen con las normas establecidas en el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Minas y Energía, Resolución 80505 de 1997. Si bien la CREG no cuenta con estadísticas ni evidencias al respecto, se comenta que incluso la actividad de envasado en ciertos casos se desarrolla en instalaciones precarias, adaptadas de manera transitoria para tal fin.

Por otra parte la informalidad se relaciona con que los cilindros son llenados sin la revisión previa para garantizar su seguridad antes de colocarlos en el mercado². A esto debe agregarse el hecho de que es muy común que las empresas no han establecido procesos en los cuales se determine la manera como los cilindros deben ser manipulados para mantenerlos en condiciones adecuadas de operación durante todos los pasos previos a su entrega al usuario final, siendo una práctica detectada el maltrato de los cilindros tanto vacíos como ya envasados.

En lo que se refiere a problemas de mala calidad del servicio y del producto, la informalidad se relaciona principalmente con dos hechos: i) la mayoría de las empresas distribuidoras no drenan los cilindros antes de envasarlos, afectando negativa y significativamente la calidad del producto recibido por el usuario final y, ii) frecuentemente tercerizan el traslado y entrega del producto envasado al usuario final a través de la figura de los "fleteros". Este último hecho, a pesar de no ser viable a la luz de la regulación vigente, la cual obliga a la atención directa del usuario con personal del distribuidor, es una práctica frecuente que afecta tanto la calidad del producto como la calidad del servicio.

La fácil manipulación que actualmente puede hacerse fuera de la planta de envasado sobre el producto contenido en los cilindros ha propiciado e incentivado prácticas comerciales indeseables que alteran la composición y la cantidad del producto envasado, trasvasando producto entre cilindros de diferentes denominaciones, con evidente riesgo para las personas comprometidas en esta actividad, para la comunidad en general y para los usuarios del GLP. En efecto, esta práctica requiere la utilización de cilindros que poseen los fleteros, los cuales nunca son objeto de revisión en una planta de envasado, generando así una situación adicional de inseguridad.

En otras palabras, la tercerización ha ido más allá del simple transporte de cilindros, llegando hasta la atención del usuario final, lo cual ha afectado la calidad del servicio. Puesto que los fleteros no son empresas formalmente constituidas como Empresas de Servicios Públicos han escapado del esquema de vigilancia y control, facilitando el que no se comprometan con un servicio post-venta al usuario final, ni con la calidad del producto suministrado, ni mucho menos con el estado de los cilindros utilizados. La adopción de prácticas no deseables por parte de estos fleteros ha incentivado además el incumplimiento de la identificación del vehículo y de la entrega de un recibo con los requisitos establecidos en la regulación vigente. Por consiguiente, en la mayoría de los casos, el usuario del servicio no logra identificar claramente a su prestador.

² Unión Temporal Econometría –Divisa. Desarrollo de Estándares de Calidad del Servicio y del Producto en las Actividades de la Cadena del Servicio Público Domiciliario de GLP. 2002 .

Se ha dicho que esto pudo haberse facilitado por la falta de identificación del distribuidor en el cilindro en la medida en que regulatoriamente se exige únicamente la identificación en las instalaciones, los vehículos de traslado y las facturas, y no en el cilindro. Esto, aunado a las situaciones descritas anteriormente, ha hecho que en la práctica el servicio al usuario final no esté diferenciado. Esta falta de diferenciación por el incumplimiento de la regulación también ha facilitado la proliferación de expendios sobre los cuales no responde ningún distribuidor.

En tal sentido una de las discusiones mas controversiales en el sector tiene que ver con la conveniencia de exigir la diferenciación marcaria en los envases minoristas del GLP, discusión por ahora terminada con lo establecido en el proyecto de Ley del Plan Nacional de Desarrollo- 2006-2010, disposición sobre la cual se basa esta nueva propuesta regulatoria.

En resumen, puede decirse entonces que la informalidad en la prestación del servicio se debe a la existencia de empresas que incumplen alguno o algunos de los requisitos establecidos en la regulación para ejercer la actividad y en esa medida pueden ser calificadas como empresas informales. El objetivo de la nueva regulación será por lo tanto brindar las reglas que coadyuven a la eliminación de las condiciones de informalidad en la medida en que se propenda por la participación de empresas formales, es decir empresas que cumplan con todos los requisitos para prestar el servicio y apliquen toda la regulación establecida, y se facilite el control de dicho cumplimiento.

Si bien la CREG ha trabajado con el objetivo de producir una regulación estable y sostenible en el largo plazo que permita la transformación de este servicio, es claro que la participación de las empresas a través del cumplimiento de la regulación y de las normas, la búsqueda de la eficiencia y el compromiso con la transformación de la imagen de este servicio, generados dentro de una cultura de autocontrol al interior de la industria, será la principal y más importante garantía para posicionar nuevamente al GLP como un energético seguro, confiable y competitivo.

3. OBJETO DE ESTE DOCUMENTO

Este documento tiene por objeto poner a disposición de los usuarios y de las empresas de Distribución y Comercialización Minorista de GLP las bases sobre las cuales se elaborará el nuevo marco regulatorio del Servicio Público Domiciliario de GLP con el fin de recibir los comentarios a la propuesta contenida en este documento.

4. PROPÓSITO Y ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO.

Este documento es una propuesta de regulación de las actividades de distribución y comercialización minorista en la prestación del Servicio Público Domiciliario de GLP. La propuesta pretende garantizar la prestación continua e in-interrumpida del servicio, en condiciones de calidad y seguridad para todos los usuarios, los agentes de la industria y la comunidad en general.

El documento se estructura en diferentes capítulos, en los cuales se realiza un análisis de las actividades necesarias para la prestación del servicio, desde la compra del producto en el mercado mayorista con destino al usuario final hasta la atención de este último, pasando por la actividad de envasado y de flete de producto y de cilindros. Con base en la descripción de la situación actual de cada una de estas actividades y de los principales problemas que se han generado en la aplicación del marco vigente, se presenta una propuesta regulatoria orientada a la definición de lo siguiente:

Capítulo 1. Estructura de la industria, en términos del grado de integración de las actividades o agentes que la conforman, de la asignación de sus responsabilidades y de la relación entre ellos. Para el efecto, se hace un análisis de las implicaciones que conlleva el proyecto de Ley del Plan de Desarrollo y se estructura la propuesta para lograr los objetivos implícitos en esta nueva exigencia legal, con respecto a la responsabilidad sobre la calidad y la seguridad de los cilindros portátiles y el gas envasado en ellos.

Capítulo 2. Requisitos que deben cumplir los agentes para poder ejercer las actividades de Distribución y Comercialización Minorista de GLP. Estos requisitos pretenden incentivar la participación de empresas comprometidas con la prestación del servicio en el largo plazo y con la inversión necesaria para garantizar la seguridad y la calidad del mismo.

Capítulo 3. Obligaciones de los agentes involucrados en la actividad de prestación del Servicio Público Domiciliario de Distribución de GLP

Capítulo 4. Obligaciones de los agentes involucrados en la actividad de prestación del Servicio Público Domiciliario de Comercialización Minorista de GLP al usuario final.

Capítulo 5. Requisitos de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio al usuario final, incluyendo la asignación de responsabilidades asociadas a la propiedad, la revisión, el mantenimiento y la reposición de dicha infraestructura.

Capítulo 6. Obligaciones del usuario final frente a la prestación del servicio.

CAPITULO 1. ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA

1.1. REGULACIÓN VIGENTE Y MODELO OPERATIVO.

Con respecto a la estructura del mercado, la regulación vigente no establece ningún tipo de restricción para la integración vertical de las actividades que conforman toda la cadena de prestación del servicio. Sin embargo, esta integración vertical sólo se ha dado respecto de la Comercialización Mayorista y de la Distribución, pues no existe entre éstos y el Gran Comercializador y/o el Transportador.

Es así como, a partir de la información de composición accionaria reportada al Sistema Único de Información -SUI, se ha encontrado que las comercializadoras mayoristas son

SESIÓN 337

controladas por 14 grupos de empresas distribuidoras las cuales, teniendo en cuenta las relaciones de control accionario entre ellas, reúnen cerca de 50 empresas distribuidoras.

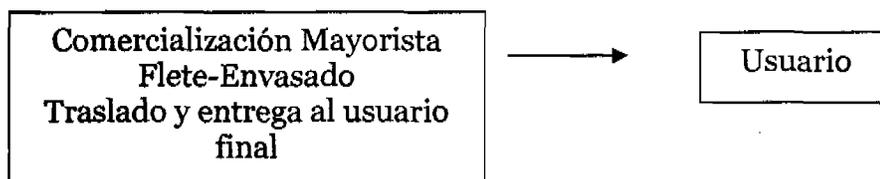
Por otra parte, respecto de la integración horizontal la regulación vigente tampoco establece restricciones. Si se consideran los grupos de empresas distribuidoras y administraciones conjuntas detectados por la CREG a partir del análisis de la información de composición accionaria reportada al SUI, de las 109 empresas distribuidoras operando en el año 2006, existen realmente 74 empresas. De estas empresas, 17 tienen una participación del 80% del mercado, aunque llama la atención que sólo 4 tienen el 54%. El resto de empresas, 57, tiene por lo tanto una participación mínima.

De acuerdo con los resultados del estudio de competencia en la actividad de distribución realizado para la CREG³, se concluyó que es muy difícil caracterizar la competencia a nivel minorista en Colombia y la extensión y densidad de los mercados relevantes asociados. En general las características topológicas del territorio, la infraestructura de transporte, las condiciones de orden público de la región, entre otras, permiten la existencia de mercados en competencia o mercados monopólicos naturales regionales y escenarios intermedios.

En cuanto al marco operativo, si bien en esencia la actividad de envasado se ha contemplado como una actividad inherente a la distribución, el marco regulatorio vigente contempla que el envasado puede ser realizado por los comercializadores mayoristas, a través de un contrato con un distribuidor ó por los distribuidores, tanto para si mismos como para otros distribuidores.

Es así como la organización actual de las empresas que realizan la actividad de distribución responde a tres casos, contemplados todos en la regulación vigente, como se indica a continuación (los cuadros en color identifican al agente distribuidor sobre el cual recae, ó debiera recaer, la responsabilidad frente al usuario final):

Caso 1. Integración total desde la comercialización mayorista

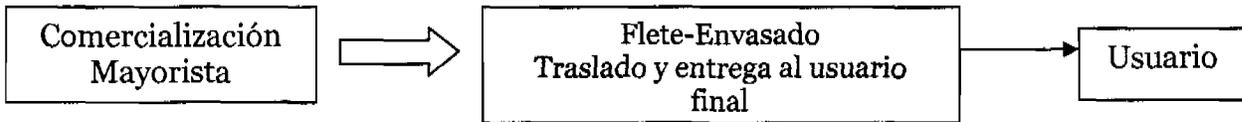


³ URBIZTONDO, Santiago, "Regulación y competencia en la distribución de GLP: Diagnóstico y propuestas", enero de 2007

SESIÓN 337

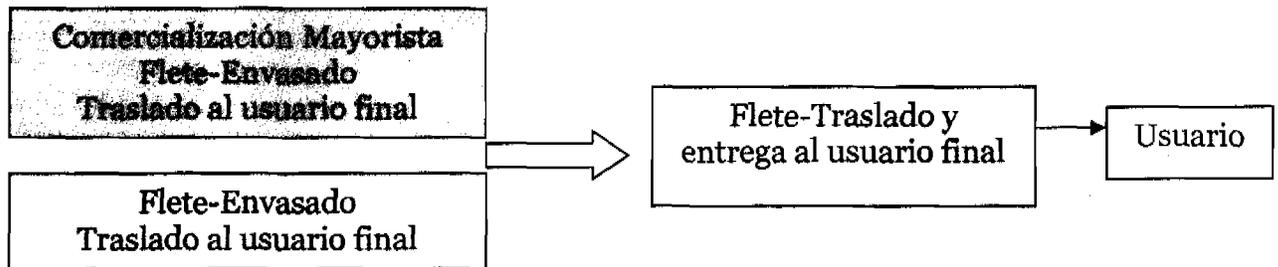
En este caso, un único agente lleva a cabo todas las actividades de la distribución pero además realiza la actividad de comercialización mayorista. De acuerdo con la estructura del mercado actual, de los 25 comercializadores mayoristas en operación, 14 de ellos realizan de manera integrada la actividad de distribución. Estos 14 comercializadores mayoristas en conjunto atienden aproximadamente el 31% del mercado de distribución nacional.

Caso 2. Integración desde el envasado.



En este caso, un agente distribuidor compra el producto a granel de un comercializador mayorista, lo envasa y lo distribuye al usuario final. De acuerdo con la estructura del mercado actual, de las 109 empresas registradas como distribuidoras, 64 desarrollan íntegramente la actividad de distribución y en conjunto atienden aproximadamente el 65% del mercado de distribución nacional. De estas empresas, 44 envasan en pequeña y mediana escala (entre 500 mil y 2.5 millones de galones al año) y atienden únicamente el 16% del mercado. Las otras 20 empresas envasan a gran escala (entre 2.5 y 35 millones de galones al año) y atienden el 49% del mercado.

Caso 3. No integración



Finalmente, también se da el caso en el cual algunas empresas se dedican únicamente a trasladar y entregar el producto al usuario final. En esta situación, ellas adquieren el producto envasado bien sea de distribuidores envasadores o de comercializadores mayoristas que también realizan la actividad de envasado. De acuerdo con la estructura del mercado actual, las 31 empresas distribuidoras restantes, que conjuntamente atienden el 4% del mercado de distribución lo hacen a través de esta modalidad.

En este caso es importante anotar las siguientes salvedades: 15 de estas empresas no han reportado plantas de envasado al SUI y las 16 restantes han reportado plantas de envasado con una capacidad de envasado inferior a los 500 mil galones anuales, lo cual es significativamente inferior a los 1.6 millones de galones de capacidad de envasado anual que se reconoce en la tarifa de distribución vigente. Esta condición hace suponer que dado que para estas empresas es imposible alcanzar las economías de escala

asociadas a la tarifa vigente, estas instalaciones deben ser deficientes y su ajuste a una planta de envasado certificada podría ser muy oneroso.

En este último caso también se clasifica la prestación del servicio a través de fleteros informales, no registrados como ESP y que no reportan al SUI. En estos casos, muy seguramente, la prestación del servicio es realizada a través de las empresas que operan bajo las modalidades contempladas en los casos 1 y 2. Si bien nunca se ha cuantificado qué porción del mercado se atiende a través de esta modalidad, como ya se ha anotado, éste es quizás el principal problema de informalidad que se presenta respecto de la atención al usuario final.

Como puede observarse, la regulación actual concibe dentro de la distribución dos actividades perfectamente reconocibles y separadas: el envase de cilindros y el traslado y entrega de los mismos al usuario final, lo cual en esencia representa la distribución y comercialización minorista al usuario final.

1.2 PROBLEMAS POR RESOLVER: OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

El estudio de competencia en la distribución de GLP en Colombia, recientemente desarrollado para la CREG, al cual ya se ha hecho referencia, si bien no logró caracterizar de manera específica los mercados relevantes asociados al ejercicio de esta actividad, si pudo demostrar que una buena porción del mercado presenta importantes niveles de concentración que no permiten la competencia efectiva al nivel del usuario final. Estas zonas están especialmente asociadas a municipios alejados y sus zonas de influencia.

Sin embargo, este estudio también mostró que existen zonas en las cuales esta situación es distinta y en cierta forma pueden existir niveles aceptable de competencia, las cuales están principalmente asociadas a los grandes centros urbanos y sus zonas de influencia. Sin embargo, la contracción sufrida por la demanda debido a la penetración de gas natural ha sucedido especialmente en estas últimas zonas, quedando la concentración de los usuarios de GLP progresivamente en áreas de menor densidad poblacional y por ende con mayores costos para su atención.

La contracción de la demanda para las plantas de envasado localizadas en zonas densamente pobladas ha incentivado que, buscando utilizar su capacidad de envasado, las empresas distribuidoras hayan recurrido a la figura de fleteros para llegar a los mercados poco conocidos y en los cuales la prestación del servicio en forma directa es mucho mas costosa, con las implicaciones que ya se conocen.

Las condiciones de prestación del servicio en estas zonas alejadas se han visto empeoradas, no solo por la menor competencia existente, sino por las dificultades de control y vigilancia que se presentan por la dispersión de estos mercados y por la difícil ubicación de los usuarios. En esa medida es conveniente tratar de promover la competencia en estos sitios para que sean directamente los usuarios quienes jueguen el papel de vigilantes y controladores, en la medida en que escojan a sus prestadores del servicio utilizando la información que la competencia les brinda. En estos casos, la regulación y el control deberán centrarse en garantizar la calidad de los insumos básicos

SESIÓN 337

para la prestación del servicio, los cuales pueden ser mas fácilmente verificables y auditables. Esto significa que la regulación y el control se centren en la definición de los requisitos de los agentes que podrán ejercer las actividades y en la verificación de las condiciones de seguridad y calidad del producto y de los envases utilizados para la prestación del servicio. Esas medidas deberán acompañarse de campañas de educación al usuario para que pueda ejercer su rol de última instancia para la vigilancia y control.

En esa medida, se considera que mantener separadas las actividades de envasado de cilindros y de comercialización minorista podrá brindar mecanismos que incentiven la competencia en los mercados actualmente concentrados. La diferencia radicaría en que la regulación sería explícita en permitir esta situación, pero además establecería los requisitos, las responsabilidades y las obligaciones de los agentes comercializadores independientes y además establecería obligaciones para el envasador con relación a su responsabilidad de verificar a quien se le está dando el producto.

La introducción de un esquema de responsabilidad de marcas en cilindros de propiedad del distribuidor, exigida por el proyecto de Ley del Plan de Desarrollo, es un elemento adicional de control, en la medida en que a estos agentes les conviene contratar la comercialización con empresas formales que puedan responderle por su inversión en cilindros y por la reputación de su marca. En este sentido la regulación les exigirá a los distribuidores tomar todas las medidas necesarias para garantizar el uso exclusivo de sus cilindros dado que los hará responsables únicos de la seguridad del envase y de la calidad del producto comercializado en cilindros de su propiedad, independientemente de quien los comercialice.

Las condiciones geográficas y de seguridad de las diferentes zonas del país pueden en un momento dado constituirse en una barrera para la entrada de empresas que pretendan competirle a los distribuidores ya establecidos. Esta figura de comercializador minorista independiente y formal puede convertirse en un canal de comercialización de los cilindros envasados por otras empresas que actualmente cuenten con importantes inversiones sub-utilizadas en plantas de envasado, sin necesidad de verse forzadas a atender directamente mercados desconocidos buscando optimizar su capacidad instalada. Por lo tanto, esto ayudaría además a la optimización de la utilización de la capacidad de envasado actualmente instalada.

Por otra parte, como ya se mostró, la existencia actual de comercializadores puros y/o de pequeños envasadores justifica que se haga la separación para que estos agentes continúen participando en el negocio, sin forzarlos a realizar inversiones en plantas de envasado (ó para certificar pequeñas plantas existentes), mas aún cuando se sabe que existe capacidad subutilizada.

La existencia de comercializadores puros también puede incentivar la competencia en zonas alejadas en la medida en que organizaciones comunales localizadas en sitios alejados, que conocen la región y sus condiciones sociales, puedan organizarse como empresas para realizar esta actividad sin necesidad de forzar a que grandes envasadores atiendan obligatoriamente los usuarios localizados en estos lugares de manera directa.

SESIÓN 337

Esta figura además servirá como un mecanismo facilitador para la llegada de este servicio a las zonas más distantes y para convertir al GLP en una alternativa limpia y segura de combustible en las zonas en las cuales no es económicamente viable la penetración del gas natural.

Lo importante en todo caso es que la única forma de tercerización de la comercialización será a través de comercializadores minoristas, formalmente organizados, con el pleno de los requisitos exigidos para el efecto, cerrando así el espacio para la permanencia de los actuales fleteros. Esto sin perjuicio de que a la vez sirva de incentivo para lograr la formalización de muchos de ellos.

1.3 PROPUESTA DE ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA.

Con base en lo anteriormente expuesto se propone mantener la regulación vigente que permite la separación de las actividades de envasado y comercialización minorista pero haciéndolo de manera explícita y estableciendo los requisitos que debe cumplir el comercializador minorista para poder ejercer la actividad, de manera tal que se den las condiciones para la formalización de este eslabón de la actividad. Esto además está ligado a la exigencia de que es únicamente a través de esta figura que se podrá tercerizar la actividad de comercialización minorista, tratando así de restar el espacio para la existencia de fleteros por fuera del esquema regulatorio y de vigilancia y control.

Por lo tanto, podrán existir dos agentes independientes quienes realizarán y responderán íntegramente por sus respectivas actividades, así:

- Un envasador, quien necesariamente será quien realice la compra del producto en el mercado mayorista con destino al usuario final, operará una planta de envasado certificada de conformidad con el Reglamento técnico del Ministerio de Minas y Energía. Este agente se llamará **DISTRIBUIDOR**, y es íntegramente responsable de la calidad y cantidad del producto envasado, de la calidad y seguridad de los cilindros que envasa y de su adecuado manejo. El distribuidor también será el único agente autorizado para entregar el GLP en tanques estacionarios.
- Un comercializador minorista, quien solamente podrá adquirir producto envasado por los distribuidores y realizará el traslado y la entrega de los cilindros al usuario final. Esta puede tener dos modalidades: entrega en expendio ó punto de venta y entrega en domicilio. El **COMERCIALIZADOR MINORISTA** será íntegramente responsable del servicio al usuario final, y deberá propiciar las condiciones para que el agente distribuidor responda oportunamente por la calidad del producto y del cilindro ante el usuario final. El comercializador minorista independiente no podrá comercializar gas en cisternas para la carga de tanques estacionarios.
- Los distribuidores podrán ser comercializadores minoristas.

1.3.1 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Como ya se ha mencionado, el proyecto de Ley del Plan Nacional de Desarrollo, 2006-2010, establece que la CREG debe introducir un esquema de responsabilidad de marca en cilindros de propiedad de los distribuidores que haga posible identificar el prestador del servicio público de Gas Licuado de Petróleo, quien deberá responder por la calidad y seguridad del combustible distribuido. Esta decisión legislativa, además de las implicaciones de asignación de responsabilidad que conlleva, tiene como objetivo la identificación de ese responsable.

La separación de responsabilidades que implica la separación explícita de las actividades de envasado y comercialización minorista no deberá implicar una dilución de tales responsabilidades. Cuando la actividad de distribución sea realizada de manera independiente de la comercialización minorista, el envasador que vende el producto al comercializador minorista será el responsable de verificar que éste cumpla con todos los requisitos exigidos para que pueda realizar esta actividad.

De todas formas, el suministro de producto envasado por parte del distribuidor a un comercializador no lo exime de su responsabilidad sobre la calidad del producto y de los cilindros que ha envasado, dado que es éste agente quien tiene la obligación de revisar y clasificar los cilindros antes de su llenado, y es quien adquiere y maneja el producto a granel que ha adquirido para envasarlo. De acá viene su obligación de dotar los cilindros de los dispositivos de seguridad que garanticen la inviolabilidad del producto, de su trazabilidad y de la información en la etiqueta del cilindro que identifique plenamente el proceso de envasado, todos éstos, elementos que se describen detalladamente más adelante. Para garantizar el adecuado manejo de los cilindros una vez han salido de la planta envasadora, el comercializador debe garantizar la adecuada capacitación de su personal en estos aspectos y el distribuidor tiene la responsabilidad de verificar esta condición.

Por otra parte, el comercializador minorista estará obligado a verificar mediante inspección visual que las condiciones iniciales del cilindro recibido del distribuidor sean las exigidas en la regulación y en la reglamentación vigente y a mantener tanto éstas como las condiciones del producto hasta que sea entregado a los usuarios finales.

Sin embargo, existiendo dos agentes con acceso a los cilindros, el distribuidor y el comercializador minorista, se hace necesario determinar en cual de ellos estará la propiedad de los cilindros, la cual lo hará pleno responsable de la calidad y la seguridad ante el usuario.

1.3.2 PROPIEDAD DE LOS CILINDROS A LA LUZ DEL PROYECTO DE LEY DEL PLAN DE DESARROLLO

La existencia de un parque de cilindros de propiedad privada, en cabeza de empresas que prestan el servicio, a diferencia de la existencia de un parque universal de propiedad común de todos los usuarios, tiene las siguientes características:

SESIÓN 337

- a. Las importantes inversiones que se requerirán para contar con un parque propio están mas relacionadas con las economías de escala de producción de los cilindros que con la actividad de envasado de estos cilindros.
- b. Siendo la actividad de comercialización una actividad con un alto potencial de competencia, las inversiones en cilindros podrían convertirse en una barrera de entrada, y su dificultad de usos alternativos podría representar inversiones hundidas que se convierten en barreras de salida. En esta medida, se debe recordar que una de las razones que justifican mantener la separación regulatoria de las actividades de distribución y comercialización minorista es la de incentivar la competencia en este último nivel, a efectos de cerrar el espacio para la informalidad.
- c. De acuerdo con el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía, el proceso de revisión y clasificación de cilindros es parte de la actividad de envasado, el cual debe estar certificado por el distribuidor que lo realiza. De esta manera, éste se hace responsable por la seguridad del cilindro que está utilizando y por lo tanto debería tener los incentivos para que de manera inmediata, una vez clasifique los cilindros, realice las inversiones requeridas en mantenimiento o reposición necesarias para garantizar esa seguridad. En este punto es importante mencionar que la asignación de la propiedad en la empresa tiene por objeto crear mejores incentivos para la inversión en mantenimiento y reposición de los que existen cuando se habla de un parque universal, dado que de acuerdo con el proyecto de Ley del Plan de Desarrollo, el mecanismo centralizado existente a partir del recaudo de una contribución parafiscal deberá dejar de existir a partir de diciembre de 2010⁴.
- d. La propiedad, y por lo tanto la responsabilidad, sobre el cilindro es compatible con la obligación de revisión y clasificación de los cilindros que tiene el envasador antes de proceder a llenarlos, y con las obligaciones que también tiene sobre su trazabilidad y protección del contenido.
- e. El no asignar la responsabilidad en uno sólo de los dos agentes, distribuidor o comercializador minorista, podría dar lugar a la evasión de la responsabilidad con respecto a la seguridad del cilindro por parte del distribuidor alegando que los cilindros fueron alterados por el comercializador o viceversa.
- f. El producto objeto del servicio público domiciliario de GLP podría asociarse directamente con un cilindro y el combustible envasado en él, y el usuario aprendería a identificar que un solo agente le responde por estos dos aspectos.
- g. Por otra parte, la calidad del servicio estará ligada al servicio de comercialización y atención al cliente. De esta forma, la responsabilidad de marca podrá mas fácilmente asignarse respecto del producto y respecto del servicio.

⁴ A partir de esa fecha, el Artículo 23 de la Ley 689 de 2001 que creó el Margen de Seguridad queda derogado y con esto la regulación establecida en las Resoluciones CREG 010 y 019 de 2002

SESIÓN 337

Por estas razones, buscando establecer claramente la responsabilidad sobre el producto, entendida como la responsabilidad sobre la seguridad y calidad del cilindro y del gas contenido en él, se encuentra conveniente establecer que sean los distribuidores los propietarios del parque de cilindros. Así, el distribuidor adquiere la obligación de ser el propietario del parque de cilindros que envasa y por lo tanto la de no envasar cilindros que no le pertenezcan.

1.3.3 LA RESPONSABILIDAD DE MARCA SOBRE EL PRODUCTO Y SOBRE EL SERVICIO

La exigencia de implementar un esquema de responsabilidad de marca sobre los cilindros establecida por el proyecto de Ley del Plan de Desarrollo tiene como propósito fundamental identificar plenamente al prestador del servicio a quien se le ha asignado la responsabilidad por la seguridad y calidad de los cilindros utilizados.

Para facilitar el cumplimiento de esta obligación y crear mecanismos que faciliten la detección del uso indebido de cilindros por parte de otros distribuidores, los cilindros deberán llevar en su cuerpo una marca en relieve que identifique plenamente al distribuidor propietario y responsable del cilindro. Ésta deberá colocarse de acuerdo con la reglamentación técnica que para el efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía.

Sin embargo la plena identificación del prestador del servicio es un beneficio de la marcación del cilindro, siempre y cuando se garantice el uso exclusivo de éste. Si el uso exclusivo no es garantizado, siempre existirá la posibilidad de que el distribuidor evada la responsabilidad sobre un cilindro que lleva su marca alegando que el hecho de marcar el cilindro no impidió: i) la ejecución de prácticas indeseables por parte de terceros fuera de la planta de envasado que alteraron la calidad y cantidad de producto contenido en ellos, ó ii) la utilización no autorizada de sus cilindros por parte de terceros sin la debida revisión de las condiciones de seguridad de los mismos.

Por lo tanto, como ya lo ha mencionado la CREG en otras oportunidades⁵, si no es posible garantizar el uso exclusivo de los cilindros, esta circunstancia podría llevar a que el distribuidor que ha colocado su marca en los cilindros pierda los incentivos para invertir en la reposición y mantenimiento en la medida en que éstos se terminen convirtiendo en bienes cuyo uso por parte de terceros esté por fuera de su control, lo que en la práctica haría inocua la marcación de los cilindros.

Dado que la responsabilidad del distribuidor sobre los cilindros se extenderá a todos aquellos que lleven su marca en el cuerpo, le corresponde al distribuidor tomar todas las medidas para garantizar que los mismos no sean utilizados por otros distribuidores o por terceros. Para el efecto, la regulación establecerá condiciones y obligaciones con respecto al uso de los cilindros que le faciliten el cumplimiento de esta obligación.

⁵ Documento CREG 025 de marzo de 2007 – La distribución del GLP a la luz del Proyecto de Ley del Plan de Desarrollo.

SESIÓN 337

Esta exclusividad de uso por parte del distribuidor-propietario, puede comprometer el ejercicio del derecho que tiene el usuario a cambiar libremente a su prestador del servicio. Varios países de América Latina han sacrificado esta exclusividad de uso para permitir que el usuario que desee cambiar de prestador del servicio pueda hacerlo en cualquier momento al entregar al nuevo prestador el cilindro de propiedad del prestador anterior, y han establecido sistemas de intercambio de cilindros relativamente complejos y costosos que han encontrado dificultades en su funcionamiento, especialmente aquellas relacionadas con el incentivo que generan para la existencia de prácticas de competencia desleal.

Experiencia internacional en el intercambio de cilindros

Con el propósito de permitir al usuario el cambio de su agente proveedor del servicio en cualquier momento, en varios países de América Latina en los cuales se cuenta con un parque de cilindros marcados de propiedad de las empresas, se ha permitido que, cuando el usuario lo requiera, los diferentes prestadores del servicio reciban cilindros de otras marcas y entreguen los suyos a cambio.

El fijar esta regla que obliga a permitir que terceros tengan, al menos por un tiempo, los cilindros propiedad de otros, hace que la entidad de vigilancia deba asumir gran parte de la carga de control directo del uso exclusivo de los cilindros por parte de su propietario, lo cual conlleva un esfuerzo y costo bastante significativo, función que en el caso específico de Perú se ha vuelto imposible de cumplir.

Por otra parte, esto también conduce a la necesidad de diseñar sistemas que viabilicen el intercambio de cilindros, denominados Centros de Canje de cilindros a los cuales deben asistir todos los participantes para devolver los cilindros de otras marcas que han recibido de los usuarios y/o para recuperar los propios que han sido entregados por los usuarios a otras empresas.

De acuerdo con la revisión de la experiencia internacional, se ha encontrado que la aplicación de estos mecanismos han presentado, entre otras, las siguientes características:

- En todos los casos, la operación de los Centros de Canje ha requerido de las autoridades de control el tratar de evitar que los agentes retengan los cilindros de sus competidores como mecanismo para restringir la libre competencia, haciéndose la situación crítica en la medida en que existan muchos agentes compitiendo.
- En efecto, se han presentado diferentes prácticas de retención o maltrato de los cilindros de la competencia, que ponen en peligro el esquema de responsabilidad de las marcas dado que los prestadores del servicio pueden alegar que no pueden responder por cilindros sobre los cuales han perdido el control.
- En México se mantiene un programa de cambio de cilindros en el cual se establecen metas de reposición para garantizar cilindros aptos para el servicio. En

Brasil se diseñan y vigilan índices para el control de la reposición y del número de cilindros en circulación. En Argentina existe un Plan de Adecuación del parque que nació cuando la operación de los centros de canje producían incentivos para la competencia desleal. Si bien esta regulación es mas fuerte ahora, el programa de adecuación del parque se mantiene. En algunos países, se han planteado formas de operación de los centros de canje similares al esquema centralizado de reposición de cilindros existente en Colombia.

- Durante el tiempo que transcurre desde que un cilindro es recibido por un agente, éste lo lleva al centro de canje y su propietario lo recupera de este lugar, el cilindro no está disponible para ser utilizado. Esto impone la necesidad de contar con un parque de mayor tamaño para no entorpecer el proceso comercial y la continuidad del servicio. En Argentina por ejemplo, en donde el mercado es 1.5 veces mayor al colombiano, existe un parque 5 veces mayor al nuestro. En Chile, en donde existen tres grandes empresas envasadoras, el tamaño del mercado es semejante al de Argentina y el tamaño del parque es casi tres veces mayor que el colombiano.
- En algunos países, como Perú y Costa Rica, el intercambio se ha implementado sin centros de canje, pero reglamentando el mismo para que se realice directamente entre las empresas de manera bilateral. Esto obviamente ha implicado que la recuperación de un cilindro de su propiedad esté en cierto grado sujeto a la voluntad del otro, que además es su competidor.
- Este intercambio bilateral no ha funcionado en estos países y por lo tanto no se ha garantizado el uso exclusivo. Los cilindros finalmente están siendo envasados por quien tiene cilindros en su poder, sean de su marca o no. Esto impone a la entidad de vigilancia una misión imposible de ser ejecutada. En Perú, la capacidad de control ha sido desbordada pues allí existen, como hoy en Colombia, cerca de 100 empresas prestadoras del servicio de envasado y comercialización.
- En el Perú, en la medida en que no ha habido garantía de uso exclusivo, se ha evidenciado la pérdida de incentivo de inversión en cilindros. Se ha evidenciado incluso que ante este riesgo, se invierte en cilindros de menor especificación aun por fuera de la norma técnica, y por lo tanto de menor costo, para minimizar las pérdidas.
- Una ventaja indiscutible para el usuario del esquema de intercambio de cilindros es que puede cambiar fácilmente de empresa proveedora, cuando lo desee y sin ningún costo. Esto también implica que el usuario no asume ninguna responsabilidad sobre el cilindro ni tiene incentivo para cuidarlo.
- Por otra parte, en Europa, el problema de uso exclusivo se ha resuelto por la vía de la celebración de contratos entre comercializadores y usuarios. Al inicio del contrato el usuario paga una fianza que se devuelve al usuario sólo al momento de devolver el cilindro directamente a la empresa propietaria, en algunos casos se devuelve únicamente una porción de esta fianza y el resto se considera como un

monto por alquiler del cilindro. El valor de esta fianza es similar al valor del cilindro nuevo. En Estados Unidos y Canadá el consumo en cilindros es mínimo y prácticamente se limita al uso de lujo para los asaderos en el cual el usuario es el dueño del cilindro. La figura de alquiler se utiliza para los tanques estacionarios.

En conclusión, la difícil experiencia vivida en Perú en la creación de un sistema de intercambio bilateral entre las mismas empresas, así como la falta de garantía en el uso exclusivo y las grandes exigencias de vigilancia y control que este mecanismo requiere, nos lleva a proponer que esta alternativa se descarte como mecanismo a implementar en Colombia.

Por otra parte, la implementación de un centro de canje de cilindros, además de los problemas de prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal que puede generar y los altos costos de su operación⁶, tiene el inconveniente de la falta de competencia de la CREG, para la creación de esta figura, en la medida en que no se contempla como una función de la Comisión en el Art. 73 y 74 de la Ley 142/94. Adicionalmente el artículo 1º de la Ley 142 de 1994 establece que el ámbito de aplicación de la misma es los servicios públicos domiciliarios, así como las actividades complementarias y servicios previstos en esta Ley, entre las cuales no se incluye por supuesto la operación de los centros de canje. Por esta razón también se ha descartado esta figura para el intercambio de cilindros.

En esencia, a la luz de lo expuesto, se ha considerado inconveniente adoptar cualquier esquema de intercambio de cilindros que imponga obligaciones a los propietarios de los mismos, los distribuidores, de permitir la manipulación de los mismos por parte de su competencia o por parte de terceros que no han sido previamente autorizados por ellos para hacerlo.

Propuesta para permitir al usuario la libre escogencia del prestador del servicio y al mismo tiempo garantizar el uso exclusivo de los cilindros por sus propietarios

Se pretende que la propuesta regulatoria que determina la forma en la cual empresas y usuarios dispondrán de los cilindros marcados propiedad del distribuidor y con los cuales se prestará el servicio, cumpla con los siguientes objetivos:

1. Asegure el uso exclusivo de los cilindros para la empresa distribuidora propietaria de los mismos.
2. Asigne efectivamente a la misma, y al agente comercializador, si ese fuera el caso, la responsabilidad de garantizar ese uso exclusivo.
3. Elimine la posibilidad de evadir la responsabilidad sobre los cilindros marcados propiedad de un distribuidor en la medida en que no exista espacio para que terceros, o sus competidores, puedan tener acceso a los mismos.
4. Incentive la formalización de la relación del distribuidor con el comercializador minorista, en la medida en que el primero le confía activos de su propiedad al segundo

⁶ Documento CREG 040 de 2005 – soporte de la Resolución CREG 069 del mismo año

SESIÓN 337

5. Incentive el cumplimiento de las exigencias de identificación y trazabilidad de los cilindros, tanto a distribuidores propietarios como a comercializadores que han contratado el suministro de producto envasado.
6. Facilite la vigilancia de los distribuidores que tengan en su poder cilindros que no sean de su propiedad y por lo tanto facilite el que puedan ser sancionados (aún penalmente) por este hecho. En igual circunstancia se facilite la identificación de un comercializador que tenga en su poder cilindros de un distribuidor con el cual no tenga un contrato de comercialización y facilite la correspondiente sanción.
7. Garantice la remuneración de la inversión de los distribuidores y el ingreso requerido para pagar el AOM, pero a la vez genere los incentivos para que el parque de cilindros tenga un tamaño eficiente
8. Asigne al usuario responsabilidades en el uso adecuado de los cilindros y en el cuidado de los mismos

El esquema propuesto está inspirado en los esquemas europeos, que si bien imponen ciertas restricciones al usuario para cambiar de proveedor, garantizan el uso exclusivo del parque de cilindros por parte de su propietario. En términos generales, la propuesta prohíbe a los distribuidores tener en su poder un cilindro que no sea de su propiedad (ó del parque universal, durante el período de transición), y de igual manera prohíbe al comercializador recibir del usuario, transportar ó comercializar cilindros cuya marca no sea la de un distribuidor con el cual medie un contrato de suministro de producto envasado.

Siendo la garantía de uso exclusivo de los cilindros una obligación que compete tanto a distribuidores como a comercializadores minoristas, más adelante, en el detalle de cada actividad, se especificará la regulación que en este sentido debe aplicar cada agente.

Dado que el mecanismo que garantiza el uso exclusivo de los cilindros es efectivo en el ejercicio de la actividad de comercialización minorista, es a este agente a quien le corresponderá aplicarlo, y por consiguiente la propuesta se incluye como parte de las obligaciones que le corresponden a este agente (Ver numeral 4.2.5 para una explicación detallada de la propuesta).

1.3.4 RELACIÓN DISTRIBUIDOR/COMERCIALIZADOR

Para facilitar la asignación de las obligaciones que se han considerado hasta acá, la *relación distribuidor/comercializador minorista* deberá establecerse bajo un contrato en la cual se estipulen las responsabilidades de cada parte respecto de la calidad y seguridad del producto y de la calidad del servicio. Además, en estos contratos debe quedar establecida la obligación del comercializador de aplicar los mecanismos que disponga la regulación para garantizar el uso exclusivo de los cilindros que comercializa. Estos mecanismos, como ya se indicó, se detallan mas adelante en el capítulo de obligaciones del comercializador minorista.

En general, esta medidas también especificarán que durante el período de transición de un parque universal a un parque propiedad del distribuidor del que trata el proyecto de Ley del Plan de Desarrollo, los comercializadores no podrán transportar ni comercializar

SESIÓN 337

cilindros en los cuales no se especifique que han sido envasados para él. En todo caso, sean cilindros universales o privados, en éstos deben estar perfectamente identificados los dos agentes responsables, distribuidor y comercializador minorista, cumpliendo las condiciones de información que se especifican para cada actividad.

El incumplimiento de cualquiera de las partes con relación a las obligaciones pactadas en el contrato dará lugar a la resolución inmediata del mismo, sin perjuicio de las demás sanciones que imponga la autoridad de control y vigilancia.

CAPITULO 2.

DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS AGENTES PARA PODER EJERCER SU ACTIVIDAD.

2.1 ANTECEDENTES

En la actual regulación, el único requisito exigido para realizar la actividad de distribución y comercialización de gas licuado de petróleo es el de constituirse en empresa de servicios públicos acorde con lo establecido en la Ley y la regulación, y contar además con los permisos municipales necesarios para ejercer la actividad.

Como ya se ha reiterado a lo largo de este documento, esta situación ha incentivado la existencia de plantas de envasado que no cumplen con los requisitos exigidos en el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía y ha incentivado la tercerización del servicio al usuario final mediante empresas que no son empresas de servicios públicos. Esta última práctica se ha dado con la complacencia de las empresas distribuidoras ya que la falta de exigencia de identificación en el cilindro ha facilitado que eviten su responsabilidad al asumir esta práctica.

Actualmente el Ministerio de Minas y Energía está preparando y expidiendo nuevos Reglamentos Técnicos aplicables a las diferentes instalaciones, activos y procesos necesarios para la prestación del servicio al usuario final. Como medida de verificación del cumplimiento de la normatividad técnica aplicable, en estos Reglamentos Técnicos se está exigiendo la certificación de conformidad con respecto a los mismos. Por lo tanto, la existencia de estas certificaciones se convertirán en requisito regulatorio para poder desarrollar la actividad. Será entonces necesario que tanto las plantas de envasado como la flota de vehículos, los cilindros, los depósitos y los expendios con que cuentan las empresas distribuidoras y las comercializadoras para realizar sus actividades cumplan con esta exigencia, a partir del momento en el cual así lo dispongan los respectivos reglamentos.

El agente del eslabón superior de la cadena con quien se celebrará el respectivo contrato de suministro del producto será el responsable de verificar el cumplimiento de estos requisitos como garantía de idoneidad del agente a quien le está entregando el producto. Así, al comercializador mayorista le corresponderá verificar el cumplimiento de los requisitos por parte del distribuidor previo a la firma del contrato de suministro y verificar que se mantengan a lo largo de la vigencia del mismo. Cuando se tercerice la

SESIÓN 337

comercialización minorista, corresponderá al distribuidor verificar el cumplimiento de requisitos por parte del comercializador minorista previo a la firma del contrato y verificar que se mantengan a lo largo de la vigencia del mismo.

Conforme con lo anterior, adicional a tener que ser empresas prestadoras del servicio público, se exige que únicamente podrán ejercer la actividad de distribución, las empresas que sean operadoras de las plantas de envasado. Anteriormente podían existir distribuidores que contrataban el envasado con terceros autorizados; en la nueva regulación, estos agentes se convierten en comercializadores independientes a quienes además se les exige que sean empresas de servicios públicos debidamente constituidas, y se les exigen otros requisitos diferentes de los establecidos para los distribuidores.

Aquellas personas que ejerzan ambas actividades están obligados a cumplir con los requisitos exigidos para cada una de las actividades.

2.2 PROPUESTA.

2.2.1 REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS DISTRIBUIDORES.

Las envasadoras con capacidad de envasado inferior a la que actualmente remunera la tarifa, están expuestas a costos medios superiores a los que pueden recuperar por esta vía. Como estrategia para reducir sus costos aún por debajo de los reconocidos, han optado por no realizar las inversiones necesarias para realizar esta actividad en las condiciones técnicas exigidas en el Reglamento Técnico Vigente del Ministerio de Minas y Energía. Como consecuencia, la operación de envasado de cilindros no se realiza de manera segura y confiable.

Un estudio de diagnóstico realizado por la SSPD en 2006⁷ encontró que de las 137 plantas de Almacenamiento y/o Envasado de GLP, que comercializan el 95% del mercado total, el 37.96% (52 plantas) se encuentran en categoría C, lo que indica un bajo nivel de cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos, legales y de seguridad exigidos por la normatividad y representan un grave riesgo para los operarios de la planta y su entorno.

Así mismo, el 37.23% (51 plantas) se encuentran en categoría B reflejando un nivel medio de cumplimiento de las normas en mención, en tanto que el 24.82% (34 plantas) pueden ser consideradas plantas que operan en forma segura y no representan riesgo para la sociedad. Como resultado de este diagnóstico, se suscribieron 47 planes de mejoramiento. La segunda evaluación de 27 de las plantas que suscribieron el mismo las ubicó casi totalmente en las categorías A y B.

A fin de propiciar las condiciones que incentiven la participación de empresas con visión de largo plazo del negocio, dispuestas a invertir para garantizar la seguridad y calidad del servicio de envasado, se exigirán una serie de requisitos que deben ser cumplidos por

⁷ Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD Informalidad en la distribución de GLP: Acciones Adelantadas 2006

SESIÓN 337

estas empresas distribuidoras, algunos de los cuales deberán ser verificados por los comercializadores mayoristas como condición necesaria para venderles el producto.

Las empresas que desarrollan la actividad de distribución para la prestación del Servicio Público Domiciliario de GLP deberán cumplir los siguientes requisitos:

- 1 Organizarse en empresas de servicios públicos domiciliarios de conformidad con la Ley 142 de 1994. Además deben estar debidamente registradas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y haber informado del inicio de sus actividades ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- 2 Poseer y /o operar una planta de envasado a través de la cual se surte ella misma o a terceros de cilindros envasados para la comercialización a usuario final, y a través de la cual llena las cisternas para abastecer tanques estacionarios.
- 3 Contar con las Certificaciones de Conformidad exigidas en los Reglamentos Técnicos específicos que expida el Ministerio de Minas y Energía, para cada planta envasadora que opere.
- 4 Mantener pólizas de responsabilidad civil extracontractual, expedidas por compañías de seguros establecidas legalmente en el país, que cubran los daños a terceros en sus bienes y personas originados por sus actividades. Estas pólizas deberán mantenerse vigentes por cada planta envasadora que tenga el distribuidor y deberán cubrir como mínimo un monto de 600 S.M.L.M.V (salarios mínimos legales mensuales vigentes). En todo caso su cubrimiento real debe responder a la evaluación real del riesgo por parte de la empresa.
- 5 Para adquirir de los comercializadores mayoristas el producto a granel que requiera para la planta de envasado, en los términos establecidos en la regulación, la empresa distribuidora debe firmar contratos escritos con éstos donde se establezcan las condiciones de entrega y los precios del producto. Para firmar tales contratos y poder entregar el producto, los comercializadores mayoristas tienen la obligación de verificar que el distribuidor cumple con los cuatro requisitos anteriores, de lo cual se dejará constancia en el contrato respectivo.
- 6 Contar con una flota de vehículos de transporte de cilindros y de cisternas que tenga los permisos exigidos en el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Transporte aplicable al transporte de Mercancías Peligrosas, y con las certificaciones que allí se especifiquen.
- 7 Ser propietario de los cilindros que envasa, los cuales deberán estar certificados y marcados en relieve de manera indeleble de acuerdo con las exigencias establecidas en el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía para tal fin. Durante el período de transición de un parque de cilindros universales a un parque de su propiedad, no podrá introducir cilindros universales nuevos al parque y deberá garantizar que aquellos que envasa se ajustan a las normas técnicas exigidas por el Ministerio de Minas y Energía.

2.2.2 REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS COMERCIALIZADORES MINORISTAS.

La operación de comercializadores minoristas estará condicionada al cumplimiento de una serie de requisitos que tiene como propósito asegurar la confiabilidad y seguridad del servicio al usuario final. Corresponderá a los distribuidores que contraten con estas empresas verificar que cumplen con los requisitos acá expuestos antes de suscribir un contrato de suministro de producto envasado. Cuando la distribución y comercialización minorista se hace de manera integrada, la empresa distribuidora también deberá cumplir con estos requisitos. Los requisitos para ser un comercializador minorista de GLP son los siguientes:

1. Organizarse en empresa de servicios públicos domiciliarios de conformidad con la Ley 142 de 1994. Además debe estar debidamente registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y haber informado del inicio de sus actividades ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
2. La flota de vehículos de transporte de cilindros debe contar con los permisos exigidos en el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Transporte aplicable al transporte de Mercancías Peligrosas, y con las certificaciones y con las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual que allí se especifican.
3. Los depósitos de cilindros utilizados para realizar su actividad de comercialización, así como los expendios y puntos de venta de cilindros al público, deben contar con las certificaciones de conformidad de cumplimiento del Reglamento Técnico establecido por el Ministerio de Minas y Energía.
4. Cada expendio, depósito y/o punto de venta debe contar con una póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual expedida por compañías de seguros establecidas legalmente en el país, que cubran los daños a terceros en sus bienes y personas originados por sus actividades y deberán cubrir como mínimo un monto de 150 S.M.L.M.V (salarios mínimos legales mensuales vigentes). En todo caso su cubrimiento real debe responder a la evaluación real del riesgo por parte de la empresa. Cuando se trate de Puntos de Venta, estos deben estar específicamente cubiertos por la Póliza de Responsabilidad Civil de la estación de servicio o establecimiento comercial en la cual está instalado.
5. Debe establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta dicha empresa. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.
6. Debe tener una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, dotada de líneas telefónicas atendidas por personal calificado para instruir al usuario sobre las

SESIÓN 337

medidas que debe adoptar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar.

7. Finalmente la empresa, antes de prestar el servicio público debe definir las condiciones uniformes del contrato bajo el cual está dispuesta a prestar el servicio público a los usuarios finales. Estas condiciones deben ser establecidas acordes con lo dispuesto en la regulación y deben ser suficientemente divulgadas en el territorio donde presta sus servicios.

CAPÍTULO 3. DE LOS DISTRIBUIDORES

Una vez una empresa distribuidora haya cumplido con los requisitos para ejercer la actividad y por lo tanto para adquirir el producto de los comercializadores mayoristas, se hace responsable de todos los aspectos de seguridad relacionados con la calidad, continuidad y confiabilidad del servicio de envasado y de atención a los usuarios de tanques estacionarios.

Por lo tanto además de las obligaciones que le imponga la ley y toda la normatividad aplicable, la regulación le asigna una serie de obligaciones que se originan de las responsabilidades que le corresponden.

3.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL DISTRIBUIDOR.

Las empresas que realicen la actividad de distribución del Servicio Público Domiciliario de GLP están obligadas a:

1. Garantiza la seguridad de sus plantas de envasado, la flota de camiones utilizadas para el flete del producto entre terminales y plantas envasadoras, las cisternas utilizadas para el abastecimiento de tanques estacionarios, los tanques estacionarios y sus instalaciones internas y de todos los cilindros que lleven su marca, independientemente de quien los comercialice. Por lo tanto será civilmente responsable ante los usuarios y terceros afectados por los perjuicios que se ocasionen durante su operación.
2. Ubicar las fuentes de suministro de producto y los medios de transporte para abastecer apropiadamente su mercado. En el evento en que el distribuidor suspenda o restrinja el suministro del servicio, el usuario ó el comercializador minorista podrá dar por resuelto el contrato de prestación del servicio, sin perjuicio de las disposiciones que para el efecto le imponga el mismo y la autoridad de control y vigilancia.
3. Garantizar la calidad y correcta medición del producto envasado en los cilindros de su propiedad, o en los cilindros universales que envase durable el periodo de transición de un parque universal a un parque de propiedad de la empresa, manteniendo en ambos casos la calidad del producto recibido de los comercializadores mayoristas.

4. Garantizar la calidad y correcta medición del producto entregado en los tanques estacionarios por él atendidos, manteniendo la calidad del producto recibido de los comercializadores mayoristas.
5. Garantizar el uso exclusivo de los cilindros de su propiedad, para lo cual, entre otras cosas, establecerá los mecanismos de seguimiento y control que sean necesarios con el fin de conocer en todo momento la localización del parque de su propiedad.

3.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL DISTRIBUIDOR.

De acuerdo con las obligaciones generales que se le asignan al distribuidor, éste tendrá diferentes obligaciones asociadas a las actividades que debe llevar a cabo para prestar el servicio de distribución, es decir la compra del producto, el flete del producto a granel, el envasado de cilindros y la atención de usuarios a través de tanques estacionarios. Por ser esta última sub-actividad de origen propiamente comercial, su regulación será contemplada como parte de la comercialización minorista a través de tanques estacionarios.

3.2.1 DE LA COMPRA DE PRODUCTO

Para la compra del producto, el distribuidor debe:

1. Comprar el GLP, a granel y al por mayor, únicamente a comercializadores mayoristas legalmente establecidos, a través de contratos de suministro con éstos, con sujeción al Reglamento de Comercialización que establezca la CREG.
2. Contratar el servicio de transporte del producto adquirido, con el Transportador. El distribuidor puede acordar, en el contrato de suministro, que el comercializador se encargue de la actividad de transporte.
3. Tomar las medidas necesarias para comprar el producto de manera que garantice la prestación del servicio de distribución en una forma regular y continua.
4. Dar cumplimiento a la regulación vigente en materia de calidad del producto y verificar la calidad del producto adquirido a partir de los reportes de calidad entregados por el transportador y/o el comercializador. El producto que no se ajuste al estándar de calidad establecido en la regulación, no podrá ser recibido para efectos de su comercialización a usuario final.
5. Reportar en el SUI la información relacionada con la adquisición del producto en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas de la CREG y la SSPD.

3.2.2 DEL FLETE DE PRODUCTO

SESIÓN 337

Para efectuar la actividad de flete de producto a granel, entre los terminales de abasto y las plantas envasadoras o entre éstas y el domicilio de los usuarios de tanques estacionarios, el distribuidor tiene las siguientes obligaciones:

1. Contar con una flota de vehículos cuyas condiciones de operación y tamaño garanticen el suministro regular y continuo del servicio de distribución.
2. Desarrollar la actividad de flete con sujeción al Reglamento Técnico del Ministerio de Transporte vigente para el transporte de mercancías peligrosas, y demás normas aplicables vigentes.
3. Mantener Pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, para cada vehículo utilizado, en los montos establecidos en el Reglamento Técnico del Ministerio de Transporte. Cuando se trate de camiones cisterna para el llenado de tanques estacionarios, el distribuidor debe utilizar vehículos que cuenten con los dispositivos necesarios para efectuar la medición del producto entregado en los términos definidos en esta regulación.
4. Identificar plenamente la flota de vehículos y el personal encargado de su operación con el nombre de la empresa distribuidora, el número de teléfono de atención al cliente y el número de teléfono de atención de emergencias. Los camiones cisterna para el llenado de tanques estacionarios deberán además llevar visibles los precios de suministro del producto a granel al usuario final.
5. Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado. Este personal será el encargado del trasiego del producto a los tanques estacionarios y para esto deberá contar con las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de la operación y la integridad del tanque estacionario.
6. Garantizar que, excepto en situaciones de emergencia, no se trasvase o transfiera GLP entre cilindros, entre cisternas y entre cisternas y cilindros por fuera de las plantas envasadoras. En el caso de cisternas, en las situaciones de emergencia en que haya necesidad de realizar trasvases por condiciones de seguridad, éste se hará con el equipo adecuado y de acuerdo con el procedimiento establecido por las normas y reglamentos de la empresa distribuidora.
7. Reportar en el SUI la información relacionada con sus activos de transporte en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas del la CREG y la SSPD.

3.2.3 DEL ENVASADO DE CILINDROS Y EL LLENADO DE CAMIONES CISTERNA

Para realizar la actividad de envasado de cilindros y llenado de camiones cisterna, el distribuidor deberá:

1. Envasar únicamente cilindros de su propiedad, por lo tanto le es prohibido tener en su poder cualquier cilindro que no le pertenezca. Durante el periodo de transición de un parque universal a un parque de su propiedad, podrá envasar cilindros

SESIÓN 337

universales sobre los cuales tendrá todas las obligaciones que más adelante se indican.

2. Antes de proceder a llenar los cilindros, deberá realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento al Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía en cuanto a la revisión y clasificación de los cilindros.
3. Como resultado del proceso de clasificación de los cilindros, el distribuidor deberá retirar inmediatamente del mercado los cilindros que han sido clasificados para reposición, o enviar a mantenimiento inmediato los cilindros que así lo requieran, de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente. El distribuidor podrá proceder al envasado de los cilindros que se han clasificado aptos.
4. Dar cumplimiento a la regulación relacionada con reposición y mantenimiento de cilindros, transición de un parque universal hacia un parque de su propiedad y la que se establezca para garantizar la trazabilidad y seguimiento de los cilindros.
5. Realizar el procedimiento de envasado de cilindros y llenado de camiones cisterna, cumpliendo con el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía, estableciendo de manera individual los procedimientos aplicables para llevar a cabo las actividades de drenaje de cilindros y de manejo y disposición final de los residuos líquidos.
6. Suministrar e instalar dispositivos de seguridad en la válvula de los cilindros que eviten derrames del producto envasado y a su vez eviten la alteración del contenido de GLP envasado. Este dispositivo debe además identificar plenamente al distribuidor responsable del envasado como se detalla adelante. Para su instalación, la empresa distribuidora deberá implementar los mecanismos que permitan la trazabilidad del cilindro. Todos estos dispositivos deberán ajustarse a las exigencias técnicas que para el efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía.
7. Además de la marca indeleble en relieve que debe llevar cada cilindro de su propiedad, en el dispositivo de seguridad de la válvula de todos los cilindros que envase debe colocar la información de capacidad del cilindro en kilogramos y la identificación del proceso de envasado. Esta última identificación debe permitir, tanto a la empresa como al usuario, la identificación rápida del cilindro en caso de un reclamo o emergencia en los siguientes términos: día de envasado, número de envasado, empresa y planta responsable del envasado, dirección de la planta, teléfono, dirección electrónica, número de certificado de conformidad de la planta y NIT de la empresa responsable del envasado. En caso de que la empresa haya realizado el envasado para un comercializador minorista, en este dispositivo la empresa responsable del envasado debe identificar plenamente a la empresa para la cual envasó el cilindro.
8. Fijar sobre el cuello de los cilindros de envase una etiqueta durable con información básica de seguridad en el uso del GLP, instrucciones para el manejo seguro del

SESIÓN 337

cilindro y sobre procedimientos iniciales de seguridad en caso de detectarse anomalías.

9. Disponer de los procedimientos necesarios, garantizando su aplicación, para dar un manejo adecuado a los cilindros, durante el envasado y carga de los mismos en los camiones repartidores, de manera que se mantenga la condición de aptitud para prestar el servicio.
10. Reportar en el SUI la información relacionada con sus activos de envasado en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas de la CREG y la SSPD.

3.2.4 DE LA TERCERIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN MINORISTA.

Cuando la comercialización minorista de los cilindros se haga total ó parcialmente a través de un tercero, el distribuidor, además de mantener la responsabilidad íntegra sobre la calidad y seguridad del cilindro y del producto envasado ante el usuario final, tiene las siguientes obligaciones:

- 1 Abstenerse de comercializar a través de comercializadores minoristas que no estén legalmente establecidos.
- 2 Verificar el cumplimiento de requisitos del comercializador minorista con el cual contrata.
- 3 Celebrar un contrato con el comercializador minorista, en el cual se indiquen las condiciones de entrega de los cilindros envasados y los precios correspondientes.
1. Evitar en todos sus actos y contratos, privilegios y discriminaciones injustificados y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.
- 4
- 5 Tomar las medidas necesarias para continuar garantizando el uso exclusivo de los cilindros de su propiedad.
- 6 Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con la calidad y seguridad de los cilindros de su propiedad o de los cilindros universales que haya envasado. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Cuando la comercialización se haga de manera integrada, esta oficina podrá corresponder con la exigida a los comercializadores minoristas.

- 7 Reportar en el SUI la información relacionada con los contratos de suministro de producto envasado a los comercializadores minoristas en los términos y condiciones establecidos por las circulares conjuntas de la CREG y la SSPD.

CAPÍTULO 4. DE LA COMERCIALIZACIÓN MINORISTA DE GLP

Una vez una empresa comercializadora minorista haya cumplido con los requisitos para ejercer la actividad y por lo tanto para adquirir el producto a los distribuidores, se hace responsable de todos los aspectos relacionados con el servicio al usuario final, la continuidad de la entrega, la confiabilidad y buen manejo de los cilindros y la atención postventa a los usuarios.

Por lo tanto además de las obligaciones que le imponga la ley y toda la normatividad aplicable, la regulación le asigna una serie de obligaciones.

4.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL COMERCIALIZADOR MINORISTA.

Las empresas que realicen la actividad de comercializador minorista del Servicio Público Domiciliario de GLP están obligadas a:

1. Abastecer suficientemente el mercado, a través del suministro continuo del producto que demandan sus usuarios, expendios y puntos de venta.
2. Asegurar, mediante los mecanismos determinados en esta resolución, el uso exclusivo de los cilindros por parte de la empresa distribuidora propietaria de los mismos.
3. Garantizar la seguridad en el traslado de los cilindros, asumiendo la responsabilidad por los perjuicios que se llegasen a causar a terceros en razón del ejercicio de esta actividad. Aplicar en la prestación del servicio procedimientos de manejo de cilindros que garanticen la integridad del mismo.
4. Asegurar que el usuario reciba la información suficiente en cuanto a la compra de los cilindros y del producto, la atención en caso de emergencia y la seguridad en el manejo de los cilindros y/o el producto.
5. Suministrar el combustible únicamente cuando las instalaciones de los usuarios cuenten con los requerimientos necesarios que garanticen la seguridad en el uso del combustible.
6. Atender al usuario en todos los aspectos comerciales relacionados con el suministro del servicio público.

4.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL COMERCIALIZADOR MINORISTA

De acuerdo con las obligaciones generales que se le asignan al comercializador minorista, éste tendrá diferentes obligaciones específicas asociadas a las actividades que debe llevar a cabo para prestar el servicio de comercialización minorista, es decir la compra del producto y el flete del producto en cilindros, los tipos de contrato que debe ofrecer al usuario, la entrega del producto al usuario final y la atención de usuarios a través de cilindros y/o tanques estacionarios. Adicionalmente, el comercializador minorista deberá cumplir con su obligación de garantizar el uso exclusivo de los cilindros que comercializa y sus obligaciones con respecto a la comercialización en cilindros universales durante el período de transición de un parque universal a un parque marcado de propiedad del distribuidor.

4.2.1 DE LA COMPRA DEL PRODUCTO A LOS DISTRIBUIDORES Y EL FLETE DEL PRODUCTO EN CILINDROS.

Para la compra y flete del producto el comercializador deberá:

1. Tener, en el caso en que sea comercializador minorista independiente, los contratos con los distribuidores que le permitan el adecuado suministro del combustible envasado.
2. Verificar la adecuada condición de los cilindros que recibe del distribuidor y mantenerla hasta su entrega al usuario final.
3. Transportar los cilindros, desde el punto de entrega acordado con el distribuidor hasta el domicilio de usuario final o hasta el expendio o punto de venta.
4. Desarrollar la actividad de flete con sujeción al Reglamento Técnico del Ministerio de Transporte, vigente para el transporte de mercancías peligrosas, y demás normas aplicables vigentes.
5. Identificar plenamente la flota de vehículos y el personal encargado de su operación con el nombre de la empresa comercializadora, el número de teléfono de atención al cliente y el número de teléfono de atención de emergencias.
6. Identificar los cilindros que comercializa, mediante el uso de una marca deletable, pero durable y visible, colocada en el cuerpo de los mismos, con el nombre de la empresa comercializadora, el número de teléfono de atención al cliente y el número de teléfono de atención de emergencias. Esta marca debe coincidir con la información de envasado colocada en la válvula por el distribuidor, en la cual se indica a quien se le ha envasado ese cilindro. La fijación de esta marca deletable sobre el cuerpo del cilindro debe ser efectuada por el distribuidor durante el proceso de envasado y así deberá pactarse en el respectivo contrato, para el caso de comercializadores independientes. En todo caso, ningún cilindro podrá salir de la planta de envasado, sin llevar la marca deletable que identifica al comercializador, de conformidad con esta regulación.

4.2.2 DE LOS TIPOS DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO QUE PUEDE OFRECER A LOS USUARIOS.

Como se mencionó anteriormente, es requisito indispensable para la prestación del servicio público de GLP, la existencia de un contrato de condiciones uniformes, definido y publicado en los términos establecidos en la Ley y la regulación.

El comercializador, una vez definido el contrato, tendrá la obligación de prestar el servicio a todo usuario que lo solicite, en su área de operación, y en los términos establecidos en las condiciones uniformes del contrato.

4.2.2.1 CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CILINDRO PORTÁTIL.

En el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de GLP por cilindro portátil, la empresa determinará las condiciones de venta del cilindro, tal y como se ha venido desarrollando hasta ahora. La empresa ofrecerá al usuario, como primera opción de prestación del servicio, un contrato de condiciones uniformes, en los siguientes términos:

a. Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes. Las empresas ofrecerán a los usuarios esquemas de comercialización que se desarrollen acordes con las condiciones establecidas en un contrato de condiciones uniformes, en el cual el usuario compra y la empresa vende GLP a través de un cilindro portátil, y , la empresa, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 deberá establecer, como mínimo, lo siguiente:

- El área de operación de su empresa.
- Los mecanismos de entrega y solicitud del producto.
- El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP por cilindro en el domicilio del usuario.
- El mecanismo de revisión de la acometida, cada vez que se realiza una venta.
- El costo de la revisión de las redes internas del usuario, en caso de que el usuario cuente con ellas.
- El costo de la revisión de la acometida y/o red interna, en los casos en los cuales la venta se realiza a través de expendios o puntos de venta.
- El mecanismo y costo de tenencia y/o alquiler del cilindro, cuando sea de propiedad de la empresa distribuidora, acorde con lo dispuesto en la regulación.
- Los mecanismos de atención de emergencias.
- Los mecanismos de atención al usuario.

b. Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y cláusulas especiales.

Es posible que la empresa le ofrezca al usuario, como una opción, un contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y cláusulas especiales respecto de las cuales debe existir constancia de la manifestación de la voluntad del usuario, a través del cual la empresa le asegura la prestación del servicio y el usuario le garantiza su fidelidad, bajo unas condiciones previamente establecidas. La existencia de un contrato con cláusulas especiales en el que se pacte un término definido de tiempo, pretende beneficiar a ambas partes, el usuario y la empresa, como se observa, entre otros, en los siguientes puntos:

- A través de una relación contractual con un término definido, tanto la empresa como el usuario se identifican plenamente, con los beneficios que esto conlleva.
- La empresa se puede comprometer a una entrega periódica y segura del combustible, en los términos en los que ambas partes acuerden: entrega un día a la semana, entrega contra solicitud en unos tiempos establecidos, etc.
- Con lo anterior, la empresa puede optimizar sus mecanismos de comercialización tanto en la entrega como en la compra del producto.
- La empresa puede ofrecer al usuario diferentes mecanismos de pago, los cuales pueden traer beneficios tanto al usuario como a la empresa.
- La empresa puede ofrecer asistencia técnica, adicional al servicio de emergencias obligatorio. Ambos servicios, dada la plena identificación del prestador del servicio, deben ser accesibles al usuario fácilmente.
- La empresa, en caso de tener la propiedad de los cilindros o de representar los intereses del distribuidor, puede asegurar más fácilmente el uso exclusivo del cilindro.
- La empresa puede ofrecer servicios de financiación de los costos de prestación del servicio.
- La empresa puede introducir nuevas tecnologías, dispositivos que permitan que el usuario sepa su nivel de combustible, o cilindros más livianos y portátiles, entre otras.
- Considerando que a través de estos contratos, la empresa identifica plenamente al usuario, eventualmente esta identificación facilitaría programas gubernamentales de subsidios o apoyo a las familias de escasos recursos para el acceso al servicio.
- Las estrategias de capacitación al usuario podrán ser más sostenibles y por tanto más efectivas en el tiempo.

Por consiguiente, si el usuario y la empresa así lo acuerdan, podrán celebrar un contrato de condiciones uniformes con cláusulas especiales de prestación del servicio, en los términos establecidos en este artículo. Este contrato deberá ser conocido debidamente

por el usuario, y a través de él, el usuario se compromete a la compra y la empresa al suministro de GLP a través de cilindros portátiles por un término definido de tiempo. Las condiciones especiales del contrato serán en los siguientes términos mínimos:

- La duración del contrato y los términos de prórroga, la cual será establecida de común acuerdo entre las partes.
- El precio del servicio y las condiciones de pago. La empresa podrá ofrecer diferentes opciones de pago tales como contra entrega, prepago o pospago, a través de bancos u otras entidades de recaudo.
- Los mecanismos de entrega y solicitud del producto acorde con los intereses de las partes. La entrega se podrá acordar bien periódicamente o por medio de solicitud expresa del usuario. Esta solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto el distribuidor, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.
- El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP a través de cilindro en el domicilio del usuario.
- El costo de alquiler y/o de tenencia de los cilindros o equipos, en caso de que sean de propiedad de la empresa y acorde con lo dispuesto en la regulación correspondiente.
- Las condiciones de financiamiento de los costos de prestación del servicio: el alquiler de los equipos, la garantía de los equipos, los costos de la revisión de la red interna.
- Consecuencias del incumplimiento de las condiciones especiales del contrato, por cualquiera de las partes.

4.2.2.2 CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TANQUES ESTACIONARIOS.

La empresa tendrá la obligación de prestar el servicio en tanques estacionarios a todo usuario que lo solicite, en su área de operación, siempre que las instalaciones del usuario cumplan con las condiciones técnicas exigidas en los reglamentos vigentes. Para prestar el servicio, la empresa deberá contar con un contrato de condiciones uniformes para dos tipos de usuarios.

- Usuarios individuales que se sirven de tanques estacionarios.
- Usuarios múltiples que se sirven de un único tanque estacionario.

Esta diferenciación es necesaria porque cuando la empresa sirve un tanque estacionario con múltiples usuarios, es su responsabilidad la medición y facturación individual de cada

uno de esos usuarios, acorde con lo establecido en la Ley. Este requisito exige un periodo de tiempo mínimo que permita realizar el mecanismo de medición y facturación sin perjuicios ni para la empresa ni para el usuario.

Considerando lo anterior, los tipos de contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio de GLP por tanque estacionario son los siguientes:

a. Contrato de Condiciones Uniformes para usuarios individuales. Las empresas podrán ofrecer a los usuarios individuales esquemas de comercialización en los cuales el usuario compra y la empresa vende GLP a través de un tanque estacionario por una única vez. En el contrato de condiciones uniformes, la empresa, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 deberá establecer, como mínimo, lo siguiente:

- Los mecanismos de entrega y solicitud del producto, de acuerdo con lo que tenga dispuesto para este fin.
- El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario.
- Los requisitos técnicos requeridos en la acometida, en el tanque y en las redes internas para poder suministrar el servicio, acordes con la reglamentación vigente.
- Los costos de revisión y certificación de la acometida, el tanque y las redes internas, en caso de ser necesario.
- Las condiciones de uso o alquiler del tanque, en los casos en que la empresa sea propietaria del tanque.
- Los mecanismos de medición y facturación del combustible.
- Los mecanismos de atención de emergencias.
- Los mecanismos de atención al usuario.

Sin perjuicio de la obligación de la empresa de ofrecer al usuario como primera opción de suministro del servicio, el contrato de condiciones uniformes, si el usuario y la empresa así lo acuerdan, podrán establecer condiciones especiales de prestación del servicio, en cuanto a tener un contrato a término definido en las condiciones determinadas para múltiples usuarios.

b. Contrato de Condiciones Uniformes para usuarios múltiples. Cuando el tanque estacionario sirva a más de un usuario, las empresas deberán ofrecer a los usuarios esquemas de comercialización que se desarrollen acordes con un Contrato de Condiciones Uniformes con un periodo de permanencia mínimo de un año. En este contrato los usuarios se comprometen a la compra y la empresa a la entrega de GLP por el término establecido entre las partes, en las condiciones establecidas en el contrato.

Este contrato deberá ser plenamente conocido por los usuarios y firmado por su representante. Las condiciones especiales que deben ser determinadas en el contrato son, como mínimo, las siguientes:

- El contrato se realizará entre la empresa distribuidora, la cual será escogida por la copropiedad, y el representante de los usuarios que se sirven del tanque estacionario. Por lo tanto los términos del contrato serán los mismos para todos los usuarios de la copropiedad.
- Previo al llenado del tanque por primera vez, y de común acuerdo con los usuarios del mismo, la empresa 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.
- La duración del contrato y los términos de renovación del mismo.
- Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá acordar bien periódicamente o por medio de solicitud expresa del representante de la copropiedad. Esta solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto el distribuidor, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.
- El tiempo máximo entre la solicitud y la entrega efectiva del GLP en el tanque estacionario.
- Características del sistema de medición. Para prestar el servicio de distribución por tanque estacionario, el camión cisterna que efectúa el llenado debe contar con un dispositivo de medición y cada uno de los usuarios deben contar con su propio dispositivo de medición.
- El esquema de facturación y recaudo. Con base en la medición individual la empresa emitirá una factura individual para cada usuario y gestionará el recaudo correspondiente.
- El precio del servicio y las condiciones de pago.
- Los requisitos técnicos requeridos en la acometida, en el tanque y en las redes internas, para poder suministrar el servicio.
- Los costos de revisión y certificación de la acometida, el tanque y las redes internas, en caso de ser necesario.
- Sanciones por el incumplimiento de las condiciones especiales del contrato, por cualquiera de las partes.

4.2.3 DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO AL USUARIO FINAL. El comercializador podrá realizar la entrega a usuario final, a través de los siguientes esquemas:

- **Entrega del cilindro portátil hasta el domicilio del usuario final:** La empresa comercializadora deberá contar con los mecanismos de comercialización que permitan la entrega del cilindro al domicilio del usuario. Esta entrega deberá realizarse en los términos establecidos en el contrato de condiciones uniformes definido por la empresa, es decir bien sea por solicitud del usuario o a través de acuerdos de entrega periódicos (p.e. todos los sábados) o a través de un calendario, donde se determina cuando y en que hora pasa el vehículo o de otros mecanismos.
- **Entrega del cilindro portátil en expendios y puntos de venta:** La empresa comercializadora podrá tener expendios o puntos de venta, donde el usuario pueda adquirir su cilindro y realizar él mismo el traslado y la conexión de éste. En el contrato de condiciones uniformes se especificara el horario de atención de estos expendios, y el descuento de precio en relación con el contrato de entrega a domicilio.
- **Entrega en tanques estacionarios:** La empresa distribuidora-comercializadora deberá contar con los mecanismos de comercialización que permitan la entrega de gas licuado de petróleo a granel en tanques estacionarios. Esta entrega deberá realizarse en los términos establecidos en el contrato de condiciones uniformes definido por la empresa, es decir bien sea por solicitud del usuario o a través de acuerdos de entrega periódicos (p.e. todos los sábados) o a través de un calendario, donde se determina cuando y en que hora pasa el vehículo o a través de otros mecanismos.

4.2.4 DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

El comercializador minorista deberá atender a los usuarios finales, en los siguientes términos:

1. Debe establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta dicha empresa. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.
2. Contar con una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, dotada de líneas telefónicas atendidas por personal calificado para instruir al usuario sobre las medidas que debe adoptar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar. El Servicio de Atención de Emergencias deberá estar organizado, de manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma sea lo más breve posible y cumpla con los requisitos que establezcan las autoridades

competentes. Este servicio deberá ser informado a través de las facturas y otros medios de amplia divulgación.

3. El Servicio de Atención de Emergencias deberá mantener contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP. Por lo menos una vez al año se deberá realizar en cada municipio un simulacro conjunto de atención de emergencias entre los comercializadores que lo atienden y las mencionadas autoridades y reportarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
4. Este servicio deberá contar con un manual de procedimientos para la atención de emergencias y deberá llevar un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.
5. Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en los tiempos establecidos por el contrato de condiciones uniformes y de manera satisfactoria para el usuario.
6. Identificar con su nombre sus vehículos, su personal, los expendios, puntos de venta y las facturas entregadas. Los cilindros deben estar identificados con la marca del distribuidor y con la marca del comercializador minorista. De esta manera el usuario final debe poder identificar claramente su comercializador y su distribuidor.
7. Medir, liquidar y facturar el servicio público de acuerdo con las condiciones establecidas en la regulación vigente.
8. Atender las quejas, peticiones y recursos presentados por los usuarios de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente.
9. Verificar que las instalaciones de los usuarios cumplan con los requisitos técnicos requeridos, garantizando de esta manera la seguridad en la prestación del servicio.
10. 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.
11. Instruir al usuario en la operación del mecanismo de uso exclusivo de los cilindros de propiedad del distribuidor, sus derechos y obligaciones. Los cilindros marcados serán únicamente de propiedad de las empresas distribuidoras, y por lo tanto ni los comercializadores ni los usuarios podrán ser propietarios de estos cilindros.
12. Ofrecer al usuario financiación por el monto del depósito que se constituye en la garantía de uso exclusivo del cilindro de que trata el Artículo 4.2.5, en las condiciones

SESIÓN 337

y mediante el cumplimiento de los requisitos que el comercializador determine en los contratos de condiciones uniformes.

13. Realizar la devolución del monto del depósito o de la garantía de uso exclusivo del cilindro al usuario, en el mismo momento en que el usuario entregue el cilindro a la empresa.
14. No recibir cilindros de marcas diferentes a las que él está autorizado para representar, bajo ninguna condición. Orientar al usuario en la devolución adecuada del cilindro a su propietario.

4.2.5 DE LA GARANTIA DE USO EXCLUSIVO DE LOS CILINDROS COMERCIALIZADOS.

El elemento central de esta propuesta es la prohibición a todos los comercializadores minoristas de recibir cilindros diferentes a los del distribuidor con el cual tiene un contrato de suministro de cilindros envasados (ó a los propios, en caso de ser integrado) y la obligación a los usuarios de cuidar y no entregar el cilindro a nadie distinto de la empresa comercializadora que se lo entregó.

Esta prohibición implica que un comercializador ó un distribuidor a quien se le encuentre en su poder cilindros diferentes a los permitidos por la regulación, deberá afrontar no solamente las sanciones de la SSPD a que haya lugar, sino también las acciones penales que se deriven de estos hechos. El usuario que quiere cambiar de comercializador debe devolver el cilindro al comercializador que se lo entregó y recibir un cilindro marcado de su nuevo comercializador.

Paralelamente con estas limitaciones impuestas al usuario, y tal como se ha establecido en las obligaciones de los distribuidores, éstos últimos tienen la obligación de hacer seguimiento estricto de los cilindros de su propiedad, de manera tal que puedan identificar en todo momento los usuarios (ó bien los comercializadores independientes) que hacen uso de ellos, y de esta forma asumir su responsabilidad por el producto en cualquier circunstancia.

Por lo tanto, para garantizar el uso exclusivo de los cilindros de propiedad de la empresa distribuidora, se incorporan los siguientes incentivos y mecanismos de control:

1. Los usuarios no podrán disponer de los cilindros de propiedad de las empresas distribuidoras a ningún título.
2. Los usuarios no podrán entregar el cilindro a una persona distinta del comercializador que se los entregó.
3. Con el objeto de asegurar que el cilindro marcado retorne a la empresa propietaria, el comercializador contará con mecanismos comerciales que incentiven el cuidado y conservación de los cilindros por parte de los usuarios, entre los cuales se encuentran:

SESIÓN 337

- a. El usuario que recibe un cilindro marcado de propiedad de la empresa distribuidora, debe entregar al comercializador un depósito, como garantía de uso exclusivo del cilindro, que no podrá en ningún caso ser superior al costo del cilindro, pero que incentive al usuario a cuidar, no entregar ni vender el cilindro que recibe.
 - b. El usuario recupera el valor del depósito cuando devuelve el cilindro al mismo comercializador y en las condiciones en las cuales lo recibió, salvo un deterioro normal por su uso adecuado.
 - c. Con el objeto de que la empresa recupere de manera adecuada la inversión en sus cilindros, la regulación específica determinará la metodología para establecer el valor del depósito y el cargo a través del cual se remunerará la inversión de la empresa en cilindros.
 - d. Este esquema se debe implementar para todos los tipos de contratos descritos en este documento, para la comercialización de GLP en cilindros portátiles.
 - e. Cuando el contrato es a término definido, la empresa debe ofrecer financiación, para el valor del depósito con unas condiciones mínimas fijadas en el mismo contrato.
4. Las empresas distribuidoras, bajo ninguna circunstancia podrán recibir o tener cilindros de propiedad de otra empresa.
 5. Las empresas comercializadoras minoristas sólo podrán tener cilindros de propiedad de una distribuidora, legalmente constituida, con la cual medie un contrato de comercialización minorista de GLP envasado en cilindros portátiles. Las empresas comercializadoras no tendrán cilindros bajo ningún otro título que no sea el de comercializador minorista autorizado por un distribuidor.

El esquema anteriormente expuesto, además de cumplir los objetivos que para el mismo se habían fijado, tiene las características de:

- Fomenta la existencia de contratos de prestación del servicio con término definido, que garantizan la fidelidad del usuario por un determinado periodo de tiempo.
- Permite garantizar la remuneración de la inversión de la empresa. Esta remuneración puede obtenerse de varias fuentes: a) la obtención de rendimientos financieros sobre el depósito dejado por el usuario; b) a través del cargo de distribución, y c) través de una tarifa de alquiler del cilindro, que se podrá cobrar del monto del depósito, en el momento de devolución del cilindro. En cualquier caso la metodología pretenderá fomentar la realización de inversiones eficientes por parte de las empresas, dando incentivos para que las empresas dimensionen adecuadamente el tamaño del parque de cilindros.

SESIÓN 337

- Disminuye considerablemente la carga regulatoria y de control comparado con las necesidades de los mecanismos centralizados de intercambio, vigentes hoy en algunos países de América Latina.
- Incentiva al usuario de una manera más evidente para que sea responsable en el uso y cuidado del cilindro y se garantice la inversión de la empresa.
- Incentiva a la empresa a un manejo adecuado de los cilindros, dado que es su propia inversión. No incentiva la reposición in-necesaria de los cilindros, fomenta un periodo de vida útil más largo de los cilindros y por consiguiente un adecuado mantenimiento del parque.

CAPITULO 5. ACTIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO FINAL.

5.1 Comercialización por Cilindros portátiles.

5.1.1 Instalación para cilindros portátiles.

La instalación es de propiedad del usuario y tanto su adquisición como su instalación y revisión está a cargo del mismo. El usuario es responsable de que los bienes que conforman la instalación estén certificados, cuando aplique, así como que cumpla con los requerimientos técnicos dispuestos en la Res. MinMinas 80505 de 1997, o aquella que la modifique o sustituya.

La empresa comercializadora minorista deberá realizar una inspección de la instalación en el momento de la entrega del cilindro, sin costo alguno para el usuario. El personal de la empresa es responsable de conectar el cilindro en las instalaciones de los usuarios, garantizando la seguridad de la conexión.

En el caso del suministro de cilindros en expendios, la empresa comercializadora deberá entregar al usuario manuales de conexión y seguridad de la acometida y en caso de que el usuario lo solicite, ir al domicilio para realizar la revisión de la acometida. Esta revisión podrá ser cobrada por la empresa de acuerdo con lo dispuesto en la regulación.

5.1.2 De los cilindros

a. Propiedad. La propiedad del cilindro siempre será de la empresa distribuidora, quien deberá colocar su marca indeleble en relieve y exigir al comercializador utilizar los mecanismos dispuestos en esta Resolución para garantizar su uso exclusivo.

b. Revisión, mantenimiento y/o reposición del cilindro portátil. La revisión, mantenimiento y/o reposición del cilindro portátil es responsabilidad de la empresa distribuidora, y deberá realizarse en los términos y con los costos establecidos en la regulación correspondiente.

5.2 Comercialización por Tanques Estacionarios.

5.2.1 Acometida tanques estacionarios.

La acometida es de propiedad de los usuarios y tanto su adquisición como su instalación y revisión está a cargo del mismo. 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 Res. MinMinas 80505 de 1997, o aquella que la modifique o sustituya.

La empresa comercializadora deberá realizar la revisión de la acometida y expedir el certificado de inspección técnica, antes de efectuar el primer suministro de combustible de la acometida. El costo de la revisión y certificación de la acometida podrá ser cobrada por la empresa a los usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación correspondiente.

La vigencia del certificado de inspección técnica, emitido antes de efectuar el primer suministro de combustible a la acometida, es de 5 años, o del término que disponga los reglamentos vigentes. Las empresas comercializadoras 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 ésta pierda su vigencia.

5.2.2 Red interna.

a. **Propiedad.** 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 es responsable de que los bienes que conforman la red interna estén certificados, que ésta se realice por personal calificado, así como que cumpla con los requerimientos técnicos dispuestos en la Res. SIC 14471 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

b. **Revisión y mantenimiento de la red interna.**

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

Esta revisión se realizará bajo el siguiente esquema:

- La empresa comercializadora deberá realizar una verificación de la red interna en los términos dispuestos en la Res. 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. Esta verificación también deberá cumplir con los criterios de protección del usuario establecidos en la regulación correspondiente y podrá ser cobrada al usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación correspondiente.

- El certificado de conformidad de la red interna tendrá una vigencia de cinco (5) años o el término que disponga los reglamentos vigentes.

5.2.3. De los Tanques Estacionarios.

a. Propiedad. El tanque será de propiedad de los usuarios o de la empresa, según lo acuerden. 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.

b. Revisión y mantenimiento y/o reposición del tanque estacionario su medidor y 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, Res. MME 180196 de 2006.

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.

Antes de cada llenado y como mínimo una vez (1) al año o el término que dispongan los reglamentos vigentes, quien suministra el GLP debe someter a revisión parcial los tanques estacionarios para determinar el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas en el Reglamento Técnico.

La revisión total debe efectuarse, por lo menos, una (1) vez cada cinco (5) años o el término que dispongan los reglamentos vigentes. Esta revisión deberá realizarse en los términos establecidos en el reglamento técnico vigente. El responsable de la revisión del tanque estacionario será el propietario del mismo.

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

5.2.4 Medición para la prestación del servicio en tanques estacionarios.

La empresa prestadora del servicio por tanques estacionarios deberá realizar la medición del producto entregado antes del llenado de tanque. Para realizar esto, la empresa deberá instalar un dispositivo de medición másico en el carro cisterna que permita determinar el peso del combustible entregado.

a. De la medición y facturación del volumen entregado al tanque estacionario.

SESIÓN 337

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

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

Para los tanques estacionarios que sirvan 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, pero no será elemento para la facturación, la cual se realizará con base en la medición individual de cada usuario.

b. De la medición y facturación individual

Para los tanques estacionarios que sirvan más de un usuario, cada uno de los inmuebles debe contar con un dispositivo de medición individual, el cual medirá el volumen de gas entregado. El medidor individual debe estar ubicado en un sitio accesible para su lectura.

La medición del volumen entregado a cada uno de los inmuebles, en conjunto con la aplicación de los correspondientes factores de corrección (temperatura y presión), serán los elementos principales de la factura de los usuarios. La empresa debe medir y facturar el consumo registrado en el medidor en los periodos establecidos en la Res. 108/97 o aquella que la modifique o sustituya.

Es responsabilidad de la empresa la revisión y calibración de los medidores, tanto los individuales como el del carro cisterna, en los términos establecidos en la Res.108/97 ó aquella que la modifique o sustituya.

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

CAPITULO 6. DE LOS USUARIOS.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

El usuario, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1. No disponer de los cilindros de propiedad de la empresa distribuidora a ningún título.
2. No entregar el cilindro a una persona distinta del comercializador que le ha entregado el mismo.
3. Pagar el monto del depósito necesario para la garantía de uso exclusivo del cilindro, cuando aplique.

SESIÓN 337

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 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 informarlo inmediatamente a su comercializador.
7. Permitir a la empresa distribuidora o comercializadora que, previo aviso, pueda entrar e inspeccionar, reparar o mantener el cilindro.
8. Utilizar el cilindro exclusivamente en la prestación del servicio público domiciliario.
9. Ser responsable por el uso seguro de los cilindros de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad.
10. Informar a la empresa comercializadora o distribuidora hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo.
11. Informar inmediatamente en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.
12. Asegurarse de que la empresa comercializadora 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.