



Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN N°. 157 DE 2010

(10 NOV. 2010)

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la CREG: "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de Gas Licuado de Petróleo, GLP"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, y en desarrollo de los Decretos 2253 de 1994 y 2696 de 2004,

C O N S I D E R A N D O:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, la Comisión debe hacer público en su página web todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretenda adoptar;

Que la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su Sesión 470 del 10 de noviembre de 2010, aprobó hacer público el proyecto de resolución "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio al Usuario de Gas Licuado de Petróleo, GLP"

R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1. Hágase público el proyecto de resolución "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de Gas Licuado de Petróleo, GLP"

ARTÍCULO 2. Se invita a los agentes, a los usuarios y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que remitan sus observaciones o sugerencias sobre la propuesta, dentro de los sesenta (60) días siguientes a la publicación de la presente Resolución en la página Web de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

20/11/2010

ME

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

ARTÍCULO 3. Infórmese en la página web la identificación de la dependencia administrativa y de las personas a quienes se podrá solicitar información sobre el proyecto y hacer llegar las observaciones, reparos o sugerencias, y los demás aspectos previstos en el artículo 10 del Decreto 2696 de 2004.

ARTÍCULO 4. La presente Resolución no deroga ni modifica disposiciones vigentes por tratarse de un acto de trámite.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 10 NOV. 2010



TOMÁS GONZÁLEZ ESTRADA

Viceministro de Minas y Energía
Delegado del Ministro de Minas y

 Energía
Presidente



JAVIER AUGUSTO DÍAZ VELASCO

Director Ejecutivo



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de Gas Licuado de Petróleo, GLP.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

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

C O N S I D E R A N D O:

Que el artículo 73.11 de la Ley 142 de 1994 atribuyó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas la competencia para establecer las fórmulas para la fijación de las tarifas del servicio público domiciliario de gas combustible;

Que según lo dispuesto en el artículo 73, Numeral 73.4 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, "*fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio*";

Que de acuerdo con el artículo 87, Numeral 87.8 de la Ley 142 de 1994, toda tarifa tendrá un carácter integral, en el sentido de que supondrá una calidad y grado de cobertura del servicio, cuyas características definirán las comisiones reguladoras;

Que de acuerdo con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos;

Que de acuerdo con el artículo 137, Numeral 137.3, la falla en la prestación del servicio da derecho al usuario a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla;

Que mediante la Resolución CREG-066 de 2002 la Comisión sometió a consideración de los agentes, usuarios y terceros interesados las bases sobre las cuales se definiría la formula aplicable a las diferentes actividades de la prestación del servicio público domiciliario de GLP;

Que mediante la Resolución CREG-066 de 2002 se estableció que los requerimientos de información asociados a aspectos de calidad así como otras obligaciones serán tópico especial de la regulación de calidad del producto y del

AB
eul

20
JL

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

servicio de GLP que la CREG pondrá a consideración de la industria y de los terceros interesados;

Que la Comisión, mediante Resolución CREG 072 de 2002, adoptó la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y definió los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados;

Que la Comisión, mediante Resolución CREG 016 de 2006, adoptó el Índice de Odorización -IO- aplicable a la actividad de distribución de GLP por redes;

Que la Comisión, mediante Resolución CREG 023 de 2008, adoptó el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo;

Que mediante Resolución CREG-001 de 2009, la Comisión estableció los principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos de Distribución y Comercialización Minorista de GLP;

Que los usuarios tienen el derecho a conocer las condiciones en las cuales se le presta el servicio, a comparar el desempeño de las diferentes empresas y a contar con herramientas que permitan una decisión informada acerca de su proveedor de GLP;

Que la Comisión adelantó el estudio "Asesoría para desarrollar los estándares de calidad del producto y del servicio en las actividades de la cadena de los gases licuados de petróleo" en septiembre del 2002, el cual fue sometido a consideración de la industria y de terceros interesados;

RESUELVE

ARTÍCULO 1o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Todos los indicadores de calidad de que trata la presente Resolución son exigibles por todos los usuarios del servicio público de GLP, excepto el indicador "Índice de Odorización", el cual no aplica a los usuarios que se conecten a Sistemas de Distribución de GLP por redes de tuberías, a los cuales se les aplica lo establecido en la Resolución CREG 016 de 2006, o aquella que la modifique o sustituya.

El cumplimiento de los indicadores aquí establecidos es responsabilidad del Distribuidor y/o del Comercializador Minorista según se establece en esta resolución.

ARTÍCULO 2o. INDICADORES DE CALIDAD DEL PRODUCTO DE GLP. Para medir la calidad del producto en la prestación del servicio público de GLP se establecen los siguientes indicadores:

Mo
att

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

2.1 IO - Índice de Odorización:

Porcentaje de mediciones del nivel de la concentración de odorante en el gas entregado a los usuarios dentro de la referencia definida en la presente Resolución.

$$IO = \left[\frac{N_o - N_{FR}}{N_o} \right] * 100$$

Donde:

No: Número total de puntos de medición de la concentración de odorante.

N_{FR}: Número de puntos de medición por fuera de la referencia.

Referencia: El gas debe mantener la mínima concentración de sustancia odorante por unidad de volumen de GLP recomendada por el fabricante de la respectiva sustancia odorante, según normas técnicas nacionales o internacionales, para garantizar que el gas contenga suficiente olor de tal forma que sea detectado a un quinto del límite inferior de inflamabilidad del gas (ó 1% de gas en aire), según se establece en la Norma NTC 3853.¹

Mínimo Estándar Obligatorio: 100% de las mediciones.

2.2 IMU - Índice de Masa Útil

Porcentaje de mediciones del peso del contenido vaporizable de GLP en los cilindros dentro del rango de referencia definido en la presente Resolución.

$$IMU = \left[\frac{N_o - N_{FR}}{N_o} \right] * 100$$

No: Número de cilindros analizados.

N_{FR}: Número de cilindros por fuera de la referencia.

Referencia: La masa útil vaporizable contenida en los cilindros debe ser mínimo el 98% de la masa nominal del gas contenido en el cilindro.

Mínimo Estándar Obligatorio: 100% de las mediciones.

2.3.1 ICC - Índice de Conformidad de los Cilindros y los Tanques Estacionarios.

Porcentaje de pruebas realizadas en cilindros y tanques estacionarios dentro de la referencia definida en la presente Resolución.

¹ Equipos, Accesorios y Manejo del GLP.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

$$ICC = \left[\frac{N_o - N_{FR}}{N_o} \right] * 100$$

Donde:

No: número de cilindros y/o tanques estacionarios analizados.

N_{FR}: Número de cilindros y/o tanques estacionarios por fuera de la referencia.

Referencia: Todos los cilindros y tanques estacionarios deben cumplir con las normas y reglamentos vigentes.

Mínimo Estándar Obligatorio: 100% de las mediciones.

Parágrafo. El Distribuidor será el responsable por la calidad del producto entregado al usuario final y por consiguiente del cumplimiento de los indicadores establecidos en este artículo. Por consiguiente, el Distribuidor deberá asegurarse de recibir y mantener el gas en las condiciones adecuadas y garantizar que el proceso de envasado no lo deteriore ni altere. Así mismo es responsabilidad del Distribuidor garantizar que la cantidad y seguridad del producto corresponda con lo establecido en las normas y reglamentos técnicos aplicables.

ARTÍCULO 3. INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Para medir la calidad de la atención al usuario en la prestación del servicio de GLP se establecen los siguientes indicadores:

3.1 Tiempo de atención de las solicitudes de suministro de servicio.

Duración, en promedio de días, que la empresa toma para resolver una solicitud de servicio de los usuarios, clasificados como rurales residenciales, rurales no residenciales, urbanos residenciales y urbanos no residenciales. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la solicitud, escrita o verbal, hasta el momento en el cual la empresa provee el servicio o entrega la respuesta de negación escrita del mismo.

$$TRS = \frac{\sum_1^n \text{No días respuesta solicitud } i}{n}$$

Donde:

i: solicitud de servicio.

n: número de solicitudes recibidas en un periodo de tiempo.

Referencia: No hay referencia.

Mínimo Estándar Obligatorio: Sólo se registra la información.

3.2 Tiempo de Atención de Emergencias.

Duración, en promedio de horas, que la empresa toma para resolver una solicitud de atención de emergencias de los usuarios, clasificados en rurales y

ent

signatura

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

urbanos. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento.

$$TAE = \frac{\sum_1^n \text{No horas respuesta solicitud } i}{n}$$

Donde:

i: solicitud de servicio.

n: número de solicitudes recibidas en un periodo de tiempo.

Referencia: No hay referencia.

Mínimo Estándar Obligatorio: Sólo se registra la información.

3.3 Tiempo de atención de solicitud de revisión técnica.

Duración, en promedio de días, que la empresa toma para resolver una solicitud de revisión técnica de los usuarios, clasificados en rurales y urbanos.

$$TRT = \frac{\sum_1^n \text{No días desde solicitud hasta revisión}}{n}$$

Donde:

i: solicitud de servicio.

n: número de solicitudes recibidas en un periodo de tiempo.

Referencia: No hay referencia.

Mínimo Estándar Obligatorio: Sólo se registra la información.

3.4 Tiempo de respuesta de peticiones, quejas y recursos:

Porcentaje de peticiones, quejas y recursos que la empresa resuelve dentro del tiempo límite establecido por la Ley.

$$\text{RPQR} = \frac{\text{Solicitudes Resueltas a tiempo}}{\text{Total Solicitudes}} * 100$$

Referencia: Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Mínimo Estándar Obligatorio: 100% de las solicitudes.

3.5. Calidad de la Atención Telefónica:

La calidad de la atención telefónica de las empresas se medirá a través de los siguientes indicadores:

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

3.5.1. Indicador de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se debe medir a través del siguiente mecanismo:

a) Retorno de llamadas: Consiste en la realización de llamadas a una muestra estadísticamente representativa de usuarios que utilizaron el servicio hace poco tiempo, con el objeto de calificar su percepción frente a tres aspectos:

- i. Satisfacción con la velocidad de respuesta de la llamada.
- ii. Utilidad de la respuesta suministrada personal o automáticamente, según las necesidades del cliente.
- iii. Amabilidad y actitud del personal que atendió la llamada.

b) Llamada misteriosa: Consiste en la realización de un número preestablecido de llamadas, que serían realizadas por una persona que, simulando ser un usuario, califique el servicio con base en los siguientes aspectos:

- i. Satisfacción con la velocidad de respuesta de la llamada.
- ii. Utilidad de la respuesta suministrada personal o automáticamente, según las necesidades del cliente.
- iii. Amabilidad y actitud del personal que atendió la llamada.

3.5.2. Indicador de desempeño de las empresas en la atención telefónica:

El desempeño de las empresas se debe medir a través de la llamada misteriosa, a la que se refiere el literal b del numeral anterior, con base en los siguientes aspectos:

- a) Porcentaje de llamadas, realizadas por el calificador, que son respondidas por los comercializadores (bien sea por su personal o por una máquina contestadora) en un plazo no superior a 20 segundos.
- b) Porcentaje de llamadas, realizadas por el calificador, que permanecen en cola de espera para hablar con un empleado de la empresa, después de marcar la opción de atención personalizada, en un plazo no superior a 30 segundos.

Referencia:

- a) La satisfacción del usuario se calificará en un rango de 0 a 100. Cada aspecto tendrá una calificación de cero a diez (0-10), siendo diez (10) la mejor calificación. Una vez establecida la calificación en un rango de cero a diez, se multiplica por diez para obtener la calificación en una escala de 100. El primer aspecto tendrá una ponderación del 20%, el segundo una de 40% y el tercero una de 40%.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

- b) El desempeño de la atención telefónica de las empresas se calificará en un rango de 0 a 100. El primer aspecto evaluará el número de llamadas exitosas y tendrá una ponderación del 50% y el segundo aspecto evaluará el tiempo de espera para la atención personalizada de la llamada y tendrá una ponderación del 50%. En caso de que el segundo aspecto no sea aplicable, es decir cuando la empresa no cuenta con sistema automático de respuesta y todas sus llamadas son contestadas por personal de la empresa, el primer aspecto tendrá una ponderación del 100%.

Mínimo estándar obligatorio:

Indicador	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Satisfacción del usuario	50%	65	70	75	80	85
Desempeño de la atención telefónica de los comercializadores	50%	65	70	75	80	85
Total		65	70	75	80	85

3.6 Plazos de entrega del producto:

Porcentaje de entregas del producto realizadas dentro del tiempo de referencia.

$$\text{CTE} = \frac{\text{Entrega. en tiempo}}{\text{Total Entregas}} * 100$$

Referencia: Tiempo establecido en el CCU.

Mínimo Estándar Obligatorio: 100% solicitudes.

3.7 Entrega del depósito de garantía:

Porcentaje de entregas del depósito de garantía, contados desde el momento de la solicitud del usuario, realizadas dentro del tiempo de referencia.

$$\text{RSS} = \frac{\text{Sol. en tiempo}}{\text{Total Solicitudes}} * 100$$

Referencia: Para usuarios de cilindros: 7 días hábiles.

Para usuarios de tanques estacionarios: 7 días hábiles

Mínimo Estándar Obligatorio: 100% solicitudes.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

Parágrafo. El Comercializador Minorista o el Distribuidor para el caso del servicio en tanques estacionarios, será el responsable por la calidad de la atención al usuario final del servicio público domiciliarios de GLP y por consiguiente del cumplimiento de los indicadores establecidos en este artículo.

ARTÍCULO 4. INCUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE GLP. El incumplimiento por parte de las empresas responsables de los mínimos estándares obligatorios establecidos en esta resolución para cada indicador, tendrá como consecuencia las sanciones a que haya lugar por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En todo caso, para todos los indicadores establecidos en esta resolución, la CREG realizará una publicación semestral y comparativa de los resultados de todas las empresas, para conocimiento de todos los usuarios.

Parágrafo. Los usuarios tendrán derecho a exigir el cumplimiento de los mínimos estándares obligatorios aquí establecidos para cada uno de los indicadores. Adicionalmente podrán formular reclamos con base en la evidencia de los resultados de los indicadores que ellos puedan medir. En caso de controversia entre el Distribuidor o Comercializador y los usuarios, la carga de la prueba será a cargo del Distribuidor o el Comercializador, según sea el caso. El Comercializador debe incluir en las facturas del servicio los indicadores, los mínimos estándares obligatorios que defina la CREG y los resultados de la empresa para cada indicador.

ARTÍCULO 5. COMPENSACIONES. El incumplimiento del indicador *Plazo de Entrega del Producto* genera compensación al respectivo usuario. El valor a compensar a los usuarios afectados es una reducción del 10% en el precio del producto publicado y vigente para ese mes.

Para efectos de reconocer esta compensación al usuario afectado, el Comercializador calcula el monto a compensar a cada usuario en el momento de facturar y cobrar el servicio, como un menor valor a pagar por parte de los respectivos usuarios.

La anterior compensación no limita el derecho de los Usuarios de reclamar ante el Comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 6. CÁLCULO Y REGISTRO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL PRODUCTO DE GLP. Para calcular los indicadores de calidad del producto cada Distribuidor debe contratar una empresa externa de reconocido prestigio dentro del sector de las auditorías, que realice el cálculo de los indicadores a partir de una muestra estadísticamente representativa, previamente definida por la CREG, en los siguientes términos:

- a) El análisis se realizará a través de las pruebas requeridas por los reglamentos o normas técnicas vigentes que garanticen la adecuada medición de cada uno de los indicadores.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

- b) El registro de las observaciones de la muestra se realizará semestralmente.
- c) El cálculo de los indicadores se realizará de acuerdo con lo establecido en esta regulación.
- d) La empresa externa auditora deberá entregar los resultados correspondientes al semestre inmediatamente anterior, a la empresa de servicios públicos para su reporte semestral al SUI máximo el 15 de julio y el 15 de enero de cada año.

ARTÍCULO 7. CÁLCULO Y REGISTRO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE GLP.

7.1 Tiempo de atención de las solicitudes de suministro de servicio, de atención emergencias, de atención de solicitudes de revisiones técnicas y de respuesta de PQR.

Para el cálculo de estos indicadores, el Comercializador Minorista o el Distribuidor debe llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario - NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa debe asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación, si aplica, de la evidencia escrita de respuesta del Comercializador.

7.2 Calidad de la Atención Telefónica.

El Comercializador o el Distribuidor debe registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario - NIU.
- b) Registro de su número telefónico, fecha, hora y motivo de la llamada.

7.3 Plazos de entrega del producto.

La empresa debe registrar permanentemente la siguiente información:

- a) Tiempo pactado en el CCU.
- b) Tiempo de entrega al usuario, el cual debe quedar registrado en la factura, donde se indicará claramente los tiempos pactados en el contrato, el cumplimiento de los mismos y las compensaciones efectuadas como consecuencia del incumplimiento de este indicador.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

7.4 Entrega del depósito de garantía:

La empresa debe registrar permanentemente la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante.
- b) Fecha de solicitud.
- c) Fecha de entrega del depósito.
- d) Recibo del depósito.

La empresa debe calcular los indicadores de calidad de la atención al usuario, aplicando las fórmulas establecidas en esta resolución cada tres (3) meses, diferenciando entre usuarios rurales y urbanos, residenciales y no residenciales, según corresponda.

Así mismo, la empresa debe reportar los indicadores de calidad de la atención al Usuario de GLP al Sistema Único de Información –SUI, a través de los formatos que para el efecto se establezcan, máximo el 1 de abril, 1 de julio, 1 de octubre y el 1 de enero de cada año, correspondientes a la información del trimestre inmediatamente anterior.

Parágrafo. Los registros y documentos soporte se deberán conservar por tres (3) años, o el período que establezca la autoridad de vigilancia y control. El Comercializador Minorista o el Distribuidor deberá organizar los registros de eventos de tal manera que permita a la SSPD, a la CREG y a los usuarios identificar los tiempos de atención.

ARTÍCULO 8. AUDITORIA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GLP.

Cada Distribuidor y/o Comercializador Minorista, según corresponda, debe contratar una empresa externa privada de reconocido prestigio dentro de la industria de auditorías de calidad, la cual puede coincidir con la auditoría exigida por la Ley 142 de 1994², y debe verificar anualmente la información soporte de todos los indicadores de calidad de atención al usuario, mediante la revisión de la documentación soporte y en caso de ser necesario la confirmación por parte del usuario de una muestra estadísticamente representativa que determinará la CREG posteriormente.

Parágrafo. El ente regulador podrá fijar los tamaños de muestra de acuerdo a las circunstancias particulares y generales del mercado.

ARTÍCULO 9. PERÍODO DE TRANSICIÓN. Los indicadores adoptados mediante la presente Resolución serán de carácter obligatorio a partir de las siguientes fechas:

² ARTICULO 51. -- Auditoría externa. Independientemente de los controles interno y fiscal, todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general, que pretende adoptar la CREG "Por la cual se adoptan los Indicadores de Calidad del Servicio Público Domiciliario de GLP"

Indicadores de Calidad del Producto	Comienzo Registro y Reporte	Comienzo Auditorias
Índice de Olorización	NA	Junio 2011
Índice de Masa Útil	NA	Junio 2011
Índice de Conformidad de Cilindros y Tanques	NA	Junio 2011

Indicadores de Calidad de Atención al Usuario	Comienzo Registro y Reporte	Comienzo Auditorias
Solicitud Suministro de Servicio en cilindros y tanques estacionarios	Enero 2012	Junio 2012
Atención Emergencias	Enero 2012	Junio 2012
Revisión Técnica	Enero 2012	Junio 2012
Atención PQR	Enero 2012	Junio 2012
Respuesta Atención Telefónica	Enero 2013	Junio 2013
Entrega del Cilindro o combustible	Enero 2013	Junio 2013
Entrega del Depósito	Enero 2012	Junio 2012

En el entretanto las empresas deberán acometer las actividades tendientes a cumplir los estándares adoptados.

Parágrafo. En Resolución aparte la Comisión podrá establecer indicadores de calidad adicionales a los aprobados mediante la presente Resolución, aplicables a la distribución y comercialización minorista de GLP por redes, de acuerdo a las circunstancias del mercado.

ARTÍCULO 10. PUBLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD. Los mínimos estándares obligatorios de los indicadores de calidad adoptados mediante la presente Resolución se deberán incluir en las facturas de los usuarios.

ARTÍCULO 11. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Tomás González
TOMÁS GONZÁLEZ ESTRADA
 Viceministro de Minas y Energía
 Delegado del Ministro de Minas y
 Energía
 Presidente

Javier Augusto Díaz Velasco
JAVIER AUGUSTO DÍAZ VELASCO
 Director Ejecutivo