



Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN No. 070 DE 2013

(05 JUL. 2013)

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista 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 del Decreto 2253 de 1994

CONSIDERANDO QUE:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, concordante con el artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo, la Comisión debe hacer públicos en su página web los proyectos de resolución de carácter general que prevé adoptar.

Que la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su sesión 564 del 5 de julio de 2013, aprobó hacer público el proyecto de resolución *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*

RESUELVE:

Artículo 1. Hágase público el proyecto de resolución *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista 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 treinta (30) días siguientes a la publicación de la presente resolución en la página web de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

Artículo 3. Las observaciones y sugerencias sobre el proyecto deberán dirigirse a Germán Castro Ferreira, Director Ejecutivo de la Comisión, a la siguientes dirección: Avenida Calle 116 No. 7-15, Edificio Torre Cusezar, Interior 2, Oficina 901 o al correo electrónico creg@creg.gov.co.

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., **05 JUL. 2013**



FEDERICO RENGIFO VÉLEZ
Ministro de Minas y Energía
Presidente



GERMÁN CASTRO FERREIRA
Director Ejecutivo

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista 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,

CONSIDERANDO 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.

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"*.

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. El artículo 136 de la misma ley establece que la prestación continúa de un servicio de buena calidad, es la principal obligación de la empresa en el contrato de servicios públicos;

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 fórmula aplicable a las diferentes actividades de la prestación del servicio público domiciliario de GLP.

En dichas bases 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 servicio de GLP que la CREG pondrá a consideración de la industria y de los terceros interesados.

Mediante Resolución CREG 072 de 2002, la Comisión 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.

AS

nan

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

Mediante Resolución CREG 100 de 2003, se fijaron los estándares de calidad para el servicio de gas natural y GLP en sistemas de distribución por redes de tubería.

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

La Resolución CREG 023 de 2008 adoptó el reglamento de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo y estableció responsabilidades en la calidad del servicio y del producto envasado en los agentes encargados de la prestación del servicio.

En cumplimiento de la Ley 1151 de 2007 y mediante la mencionada resolución, se introdujo un esquema de responsabilidad de marca cuyo objetivo principal, además de asignar responsabilidad al prestador del servicio, es generar competencia por la vía de la calidad del producto entregado y del servicio prestado.

Mediante Resolución CREG-001 de 2009, la Comisión estableció los principios generales y la metodología para la determinación de los cargos de distribución y comercialización minorista de GLP, definiendo que dichas empresas pueden fijar sus propias tarifas bajo un régimen de libertad vigilada.

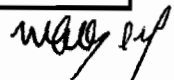
Los usuarios tienen el derecho a conocer las condiciones en las cuales se le presta el servicio, a comparar el desempeño de las diferentes empresas y a contar con herramientas que permitan una decisión informada acerca de su proveedor de GLP.

Por estas razones, la Comisión adelantó una propuesta para adoptar los indicadores de calidad del GLP la cual fue puesta a consulta de los agentes y terceros interesados, mediante la Resolución CREG 157 de 2010.

El día 29 de enero de 2011 se presentó ante las empresas de servicios públicos y terceros interesados, la propuesta de indicadores de calidad para el servicio de distribución y comercialización minorista de GLP.

Sobre la propuesta publicada con la Resolución CREG 157 de 2010 se recibieron comentarios de las siguientes entidades con las comunicaciones radicadas en la CREG así: SIVA S.A. E.S.P. E-2011-001071, PLUS S.A. E.S.P. E-2011-001073, AGREMGAS E-2011-009505 y E-2011-011960, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios E-2011-010474, ASOGAS E-2011-011964.

El Ministerio de Minas y Energía, mediante Resolución MME 18 0196 de 2006, modificada por la Resolución MME 18 1464 de 2008, expidió el reglamento técnico para cilindros y tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio de GLP especificando los requisitos de seguridad que deben cumplir los cilindros y tanques estacionarios, así como los procedimientos para realizar la revisión y mantenimiento de los mismos. La Resolución MME 18 1464 de 2008 también estableció los requisitos para la marcación de cilindros universales adecuados y de cilindros nuevos marcados.



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

Mediante Resolución MME 18 0581 de 2008, el Ministerio de Minas y Energía expidió el reglamento técnico para plantas de envasado de GLP, dentro del cual se estableció, entre otros, el procedimiento que deben realizar los distribuidores en su planta de envasado para realizar el llenado de cilindros.

Este último reglamento técnico también estableció que para operar una planta de envasado de GLP, el distribuidor deberá demostrar la conformidad sobre el cumplimiento del reglamento a través de un certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado, y que en caso de que no exista tal organismo, se adoptará la declaración de conformidad de proveedor de primera parte.

Atendiendo las normas técnicas y regulatorias expedidas con posterioridad a la propuesta de la Resolución CREG 157 de 2010 y los comentarios recibidos en la CREG a dicho acto administrativo, la Comisión considera conveniente presentar una propuesta para la calidad del servicio, cuyo respectivo análisis se presenta en el documento CREG 054 de 2013.

RESUELVE

Artículo 1. Ámbito de aplicación. Los indicadores de calidad de que trata la presente resolución son aplicables y de obligatorio cumplimiento dentro de la prestación del servicio público de GLP a través de cilindros y tanques estacionarios por parte de los distribuidores y/o comercializadores minoristas de GLP según se establece en esta resolución.

Artículo 2. Objeto. La presente resolución tiene por objeto la estimación y fijación de parámetros mínimos relacionados con la prestación del servicio por parte de los distribuidores y comercializadores minoristas de GLP, así como aspectos relacionados con la calidad, seguridad y contenidos de los cilindros y tanques estacionarios.

Artículo 3. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, además de las contenidas en la Ley 142 de 1994, en el reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP y los reglamentos técnicos del Ministerio de Minas y Energía que apliquen.

Certificado de conformidad: Es un documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con un reglamento técnico. Los certificados de conformidad deben ser emitidos por entidades acreditadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

AB

mblly 14

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general "Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP".

Comercializador mayorista de GLP: Empresa de servicios públicos, salvo lo dispuesto en el Artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, cuya actividad es la comercialización mayorista de GLP, producido y/o importado directamente o por terceros, a distribuidores de GLP, a otros comercializadores mayoristas de GLP y a usuarios no regulados.

Comercializador minorista de GLP: Empresa de servicios públicos, que cumpliendo con los requisitos exigidos en la resolución CREG 023 de 2008, ejerce la actividad de comercialización minorista. El comercializador minorista de GLP puede ser a la vez distribuidor de GLP.

Contrato de servicios públicos: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con lo establecido en la ley y en la regulación.

Depósito de garantía: Monto de dinero que el usuario debe entregar al comercializador minorista para garantizar el buen uso y la conservación del cilindro de propiedad del distribuidor, durante el período de tenencia del cilindro por el usuario.

Distribuidor de GLP: Es la empresa de servicios públicos domiciliarios, que cumpliendo con los requisitos exigidos en la Resolución CREG 023 de 2008, realiza la actividad de distribución de GLP.

Envasado de cilindros de GLP: Actividad que consiste en llenar un cilindro portátil con GLP en una planta envasadora y la operación de esta última. Esta actividad incluye la revisión y clasificación de los cilindros para su mantenimiento ó destrucción con sujeción al reglamento técnico vigente expedido por Ministerio de Minas y Energía, y el drenaje, previo al llenado, de los residuos no volátiles que permanecen en los mismos después de que el usuario ha utilizado el combustible envasado.

Gas licuado de petróleo (GLP): Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores mayoristas de GLP.

Planta de envasado de GLP: Infraestructura física, comprendida en un solo predio, de la cual dispone un distribuidor para envasar GLP en cilindros de su propiedad, o universales durante el período de transición, y/o para cargar cisternas destinadas a servir tanques estacionarios ubicados en los domicilios de usuarios finales. Sus características técnicas deben corresponder a las establecidas en el reglamento técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía, MME, y debe contar con la aprobación vigente de las autoridades competentes.

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general "Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP".

Sistema de gestión de la calidad (SGC): es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficacia, eficiencia y efectividad que le permite lograr ventajas competitivas y objetivos de la entidad.

SICMA: Sistema de información de cilindros marcados que contiene toda la información asociada a los cilindros marcados de propiedad de los distribuidores.

Tanque estacionario: Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de gas licuado de petróleo, con capacidad superior a 46 kilogramos (kg) de GLP, para almacenamiento de este combustible en las instalaciones del usuario final, que puede ser de tipo 1 o tipo 2 y que cumple con lo previsto en el reglamento técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Tara: Peso en kilogramos (kg) del cilindro o tanque estacionario vacío incluyendo la válvula y todos los accesorios que componen normalmente el recipiente.

CAPÍTULO I: INDICADORES DE CALIDAD DE PRODUCTO ENVASADO

Artículo 4. Calidad del producto envasado de GLP. Para efectos de la presente resolución se considerará como calidad de producto envasado de GLP aquellos elementos que garanticen el cumplimiento de los requisitos por parte del distribuidor de GLP, establecidos en la regulación vigente, relacionadas con la seguridad en la prestación del servicio de GLP y la cantidad de producto envasado.

Artículo 5. Indicador de calidad de cilindros y tanques estacionarios. Cada distribuidor deberá calcular los siguientes indicadores para los cilindros que son de su propiedad y para los tanques estacionarios a través de los cuales presta el servicio:

$$ICC_{m,a} = \frac{\sum_{i=1}^{NCM} CM_{i,a}}{NC} \times 100\%$$

$$ICT_{r,a} = \frac{\sum_{i=1}^{NTRP} TRP_{i,a} + \sum_{i=1}^{NRT} TRT_{i,a}}{NT_a} \times 100\%$$

$$ICT_{t,a} = \frac{\sum_{a=q-1}^a \sum_{i=1}^{NTRT} TRT_{i,a}}{NT_q} \times 100\%$$

05

m. l. /

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general "Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP".

Donde:

- ICC_{m,a}: Indicador de cumplimiento de cilindros mantenidos durante el año *a* para un distribuidor de GLP
- NCM: Número total de cilindros del distribuidor de GLP que fueron objeto de mantenimiento durante el año *a* cuyo mantenimiento fue reportado al SUI dentro del SICMA
- CM_{i,a}: Cilindro *i*-esimo del distribuidor de GLP que fue objeto de mantenimiento por lo menos una vez durante el año *a*, ya sea por mantenimiento tipo A o tipo B según el reglamento técnico del MME
- NC: Número total de cilindros del distribuidor de GLP reportados al SUI dentro del SICMA
- ICT_{r,a}: Indicador de cumplimiento de tanques estacionarios revisados durante el año *a* para un distribuidor de GLP
- NTRP: Número total de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor de GLP que fueron objeto de revisión parcial durante el año *a* según el reglamento técnico del MME, y cuya revisión fue reportada al SUI
- TRP_{i,a}: Tanque estacionario *i*-esimo atendido por el distribuidor de GLP que fue objeto de revisión parcial por lo menos una vez durante el año *a*
- NRT: Número de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor de GLP que fueron objeto de revisión total durante el año *a* según el reglamento técnico del MME, y reportados al SUI
- TRT_{i,a}: Tanque estacionario *i*-esimo atendido por el distribuidor de GLP que fue objeto de revisión total por lo menos una vez durante el año *a*
- NT_a: Número total de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor de GLP durante el año *a* reportado al SUI
- ICT_{t,a}: Indicador de cumplimiento de tanques estacionarios revisados totalmente durante el quinquenio *q* para un distribuidor de GLP
- NTRT: Número total de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor de GLP que fueron objeto de revisión total durante el quinquenio *q* según el reglamento técnico del MME, y reportados al SUI
- NT_q: Número total de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor de GLP durante el quinquenio *q*

El estándar de cumplimiento del indicador se establece en el 100%, que corresponde al cumplimiento de la reglamentación y su efecto en la seguridad en la prestación del servicio.

Artículo 6. Masa útil de GLP. Cada distribuidor de GLP deberá definir un procedimiento para verificar la ejecución del proceso de drenaje sobre una muestra de cilindros envasados, cuya identificación y valores de deficiencia tolerables deberán sujetarse a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, en la Circular Única vigente para pre empacados. Este procedimiento se deberá incluir en el SGC de que trata el artículo 17.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general "Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP".

Adicionalmente, el distribuidor deberá incluir en la factura de venta la información de la cantidad comprada de GLP, el peso del cilindro cuando se le entrega al usuario y el peso del cilindro cuando se devuelve el cilindro al distribuidor después de consumido el producto, estos últimos calculados como:

$$PC_{GLP,ini} = GLP_E + TC$$

$$PC_{GLP,fin} = TC + R_{GLP}$$

Donde:

- GLP_E: Cantidad de GLP comprada por el usuario y envasada en el cilindro, expresada en kilogramos
- PC_{GLP,ini}: Peso del cilindro cuando se le entrega al usuario, expresado en kilogramos
- PC_{GLP,fin}: Peso del cilindro cuando el usuario ha consumido todo el GLP de un cilindro y lo devuelve al distribuidor, expresado en kilogramos
- TC: Tara del cilindro, expresada en kilogramos. Debe corresponder con la Tara indicada en el sello indeleble del cilindro
- R_{GLP}: Residuo de GLP, expresado en kilogramos. Corresponde al máximo contenido no vaporizable permitido para el GLP comercial según la norma NTC 2303, o aquella que la modifique o sustituya,

El cumplimiento de estas disposiciones estará sujeto a la vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de sus competencias.

Artículo 7. Reglamentación técnica. Con base en lo establecido en el artículo 67.1 de la Ley 142 de 1994, se solicita al Ministerio de Minas y Energía expedir la reglamentación técnica requerida para el procedimiento de drenaje de cilindros por parte de los distribuidores y la respectiva disposición de los residuos no vaporizables.

Parágrafo. Una vez sea expedido el reglamento técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía, los distribuidores deberán ajustar el procedimiento incluido en su sistema de gestión de calidad a que hace referencia el artículo 6.

Artículo 8. Odorización del GLP envasado. Cada distribuidor deberá definir un procedimiento para verificar que el GLP que recibe del comercializador mayorista tiene la odorización del producto exigida en la Resolución CREG 053 de 2011, o aquella que la modifique o sustituya. Adicionalmente, deberá implementar en el SGC un procedimiento para cotejar sobre una muestra de cilindros que se cumple con la odorización exigida. La identificación de la muestra deberá sujetarse a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, en la Circular Única vigente para pre empacados. Estos procedimientos se deberán incluir en el del SGC de que trata el artículo 17.

AS

Willy, RP

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general "Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP".

De los resultados obtenidos sobre la muestra, solo se permitirá un valor igual al 100% de odorización de la muestra; en caso contrario, el distribuidor deberá tomar las acciones pertinentes para retirar del mercado los cilindros del mismo lote que no cumplió con la odorización.

La información que resulte sobre la muestra deberá quedar registrada para control y verificación por parte de la empresa o de las respectivas entidades de control y vigilancia.

Artículo 9. Reporte de indicadores de calidad del producto envasado. El distribuidor será el responsable de calcular los indicadores de que trata el artículo 5 y reportarlos anualmente al sistema único de información, SUI, en los formatos, términos y plazos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, determine.

CAPÍTULO II: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 10. Calidad del servicio de GLP. Para efectos de la presente resolución, se considerará como calidad de servicio de GLP aquellas actividades realizadas por el prestador del servicio de GLP en la atención del cliente, relacionadas con el abastecimiento del mercado a través del suministro continuo del producto que demandan los usuarios y con el soporte técnico, comercial y ante emergencias que le brinda a los mismos.

El prestador del servicio de GLP al usuario final puede ser el comercializador minorista o el distribuidor, conforme se establece en la Resolución CREG 023 de 2008, o aquella que la modifique o sustituya.

Artículo 11. Indicador de cumplimiento de entregas. Para medir el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos por el prestador del servicio en el contrato de prestación de servicios, el respectivo agente deberá calcular el siguiente indicador:

$$ICE_{v,s,k} = \frac{\sum_{p=1}^3 ET_{v,s,p}}{NE_{v,s}} \times 100\%$$

Donde:

- $ICE_{v,s,k}$: Indicador de cumplimiento de entregas de GLP por tipo de venta v , por tipo de usuario s , durante el trimestre k
- $ET_{v,s,p}$: Entregas de GLP realizadas dentro del tiempo establecido en el contrato de prestación del servicio a los usuarios tipo s , durante el mes p , por tipo de venta v ,
- $NE_{v,s}$: Número total de ventas o entregas de GLP por tipo de venta v , por tipo de usuario s , durante el trimestre k
- v : Tipo de venta, que podrá ser en cilindros c o en tanques estacionarios t
- s : Tipo de usuario, que podrá ser urbano u o rural r

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general “Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP”.

El estándar de cumplimiento del indicador se establece de la siguiente forma para un periodo de transición que inicia a partir del año en que se empiezan a calcular los indicadores, así:

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 y en adelante:
75%	80%	90%	95%

Adicional a lo establecido en la Resolución CREG 023 de 2008, o aquella que la modifique o sustituya, respecto a la información que debe incluirse en la factura de venta de GLP, el prestador del servicio de GLP deberá incluir en forma visible y concisa el tiempo de entrega del producto.

Artículo 12. Indicador de entrega del depósito. Para medir el cumplimiento del plazo en la devolución del depósito de garantía, el distribuidor deberá calcular el siguiente indicador:

$$IED_k = \frac{\sum_{p=1}^3 DT_p}{ND} \times 100\%$$

Donde:

- IED_k: Indicador de cumplimiento de devolución del depósito de GLP durante el trimestre *k*
- DT_p: Devoluciones del depósito de GLP realizadas durante el mes *p*, dentro del plazo establecido en la Resolución CREG 001 de 2009, o aquella que la modifique o sustituya,
- ND: Número total de solicitudes de cancelación del servicio presentadas al distribuidor durante el trimestre *k*

El estándar de cumplimiento del indicador se establece la siguiente forma para un periodo de transición que inicia el año que se empiezan a calcular los indicadores, así:

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 y en adelante:
75%	80%	90%	95%

Adicional a lo establecido en la Resolución CREG 023 de 2008, o aquella que la modifique o sustituya, respecto a la información que debe incluirse en la factura de venta de GLP, el prestador del servicio de GLP deberá incluir en forma visible y concisa el plazo máximo establecido para la devolución del depósito.

Artículo 13. Atención de emergencias. Para el control y registro de las emergencias presentadas, el prestador del servicio de GLP que recibe la solicitud de atención de emergencias deberá clasificarlas acorde con los siguientes tipos de eventos: *i)* escape de gas, *ii)* incendio, y *iii)* calidad de la llama. La calidad de la llama será cualquier manifestación física que puede

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

observar el usuario, tal como desprendimiento, retroceso y coloración de la llama.

El prestador del servicio de GLP, en los términos y plazos que la SSPD determine, deberá entregar un reporte al SUI de la cantidad de emergencias reportadas durante el último año, clasificadas por tipo de evento, e indicando la fecha, el tiempo de atención, las medidas adoptadas y la entidad que lo atendió. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento.

Artículo 14. Reporte de indicadores de calidad del servicio. El prestador del servicio de GLP será el responsable por la calidad de la atención al usuario final y por consiguiente, del cumplimiento de los indicadores establecidos. El cálculo de los indicadores establecidos en los artículos 11 y 12 será realizado por los respectivos agentes responsables de la prestación del servicio y reportados trimestralmente al SUI en los formatos, términos y plazos que la SSPD determine.

CAPÍTULO III: SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DEL GLP

Artículo 15. Publicación de indicadores de calidad. Los valores obtenidos de los indicadores de calidad del producto envasado y de calidad del servicio, así como los respectivos estándares obligatorios, deberán ser publicados e incluidos en las facturas de los usuarios de GLP. La publicación debe corresponder al indicador más reciente calculado por la empresa y se deberá identificar el periodo al cual corresponde dicho indicador.

Artículo 16. Incumplimiento de los indicadores de calidad. 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.

Igualmente, los usuarios tendrán derecho a exigir el cumplimiento de los mínimos estándares obligatorios aquí establecidos para cada uno de los indicadores y podrán formular reclamos cuando dichos indicadores no se estén cumpliendo.

En todo caso, la CREG o la SSPD podrán recurrir a esquemas de auditorías para verificar el cumplimiento de los indicadores aquí propuestos.

Artículo 17. Sistema de Gestión de Calidad, SGC. Las empresas de distribución y comercialización minorista de GLP deberán implementar un sistema de gestión de calidad que incluya los procesos necesarios para determinar la calidad del servicio en los términos establecidos en la presente resolución y que corresponden, como mínimo, a los siguientes:

AS

Milly

Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

- a) Procedimientos y documentación requerida para el cálculo de los indicadores de calidad establecidos en los artículos 5, 11 y 12, según aplique a cada agente.
- b) Procedimiento que defina el distribuidor de GLP para cumplir con lo establecido en los artículos 6 y 8, y para realizar el muestreo de conformidad con lo establecido en la circular única vigente de la SIC.
- c) Procesos de atención al cliente, en el que se incluyan los aspectos comerciales relacionados con la solicitud del servicio, entrega del producto, devolución del depósito, soporte técnico, atención de emergencias y atención de peticiones, quejas y recursos.
- d) Procesos de reporte al SUI de los indicadores de calidad establecidos en los artículos 5, 11 y 12.

La información usada para el cálculo de los indicadores y los resultados de los mismos deberán quedar registrados y almacenados en una base de datos digitalizada, por un periodo mínimo de 5 años.

El SGC de la empresa deberá contar con certificado de gestión de calidad expedido por un organismo de certificación acreditado o reconocido a través de acuerdos de reconocimiento mutuo por la Superintendencia de Industria y Comercio.

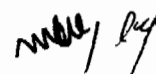
Cuando los procesos desarrollados por los distribuidores de GLP relacionados con la calidad del producto en los términos establecidos en la presente resolución no se encuentren dentro del certificado de gestión de calidad exigido en el reglamento técnico de plantas de envasado de que trata la Resolución MME 18 0581 de 2008 y en el reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP de que trata la Resolución CREG 023 de 2008, deberán someterse a certificación.

Las empresas deberán enviar una copia de la certificación obtenida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios junto con el informe que emita el organismo de certificación.

CAPÍTULO IV: VIGENCIA Y APLICACIÓN

Artículo 18. Inicio de aplicación de los indicadores de calidad. Los indicadores de calidad establecidos en los artículos 5, 11 y 12 deberán ser calculados y reportados al SUI a partir del quinto mes siguiente al mes en que entre en vigencia la presente resolución.

La implementación del SGC de que trata el artículo 17 será de carácter obligatorio a partir de los doce meses siguientes a la entrada en vigencia la presente resolución.



Por la cual se ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general *"Por la cual se establecen los indicadores de calidad que deben exigirse en la prestación del servicio de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo, GLP"*.

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

Artículo 19. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial*.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Firma del proyecto,



FEDERICO RENGIFO VÉLEZ
Ministro de Minas y Energía
Presidente



GERMÁN CASTRO FERREIRA
Director Ejecutivo

