



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN MINORISTA DE GAS
LICUADO DEL PETROLEO – GLP**

DOCUMENTO CREG-054

5 de julio de 2013

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

CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN MINORISTA DE GAS LICUADO DEL PETROLEO – GLP

1. ANTECEDENTES

La Ley establece que toda tarifa tiene un carácter integral, en el sentido de que supone una calidad y un grado de cobertura del servicio; en el caso de la distribución y comercialización minorista de GLP, cuya fijación de tarifa corresponde a un régimen de libertad vigilada según lo establecido en la Resolución CREG 001 de 2009, la calidad se encuentra como uno de los factores del precio y de la prestación del servicio con los cuales las empresas adquieren mercado en un ambiente competitivo como lo son estas actividades.

Sin embargo, la Comisión considera que hoy existen unas condiciones del mercado dadas por la implementación de un esquema de marca y de la asignación de las responsabilidades de los agentes en la prestación del servicio establecidas en el reglamento de distribución y comercialización minorista¹, que permiten la consideración y definición de unos parámetros mínimos de calidad en la prestación del servicio por parte de estos agentes.

Para realizar una propuesta de calidad al servicio de distribución y comercialización minorista de GLP se consideraron las demás exigencias regulatorias relacionadas con la calidad tanto del gas combustible como de la prestación del servicio.

Para la prestación del servicio, mediante la 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. En esta resolución se encuentran algunos parámetros de la prestación del servicio que permiten identificar el comportamiento de las empresas ante las solicitudes de los usuarios.

En el caso del gas combustible, mediante la 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. Aunque se hace referencia a la prestación del servicio por redes de tubería, algunas de las condiciones establecidas para el gas combustible pueden ser consideradas en la elaboración de la presente propuesta.

Teniendo en cuenta lo anterior y 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

¹ Resolución CREG 023 de 2008, modificada por las resoluciones CREG 165 de 2008 y CREG 177 de 2011.

acerca de su proveedor de GLP, la Resolución CREG 069 de 2005 hizo público un proyecto de resolución del marco regulatorio de largo plazo para el servicio público domiciliario de GLP y allí incluyó una propuesta para la regulación de la calidad del servicio público domiciliario de GLP y sus estándares. Dicha propuesta fue analizada y considerada para la elaboración de la Resolución CREG 157 de 2010, mediante la cual la Comisión sometió a consulta un proyecto regulatorio para establecer los indicadores de calidad del servicio público domiciliario de GLP, en lo concerniente al desarrollo de las actividades de distribución y de comercialización minorista de GLP. La propuesta fue puesta a conocimiento de los agentes mediante y el día 29 de enero de 2011, se realizó una presentación de la misma ante las empresas de servicios públicos y terceros interesados.

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.

En el presente documento se presenta una propuesta sobre los indicadores de calidad para la actividad de distribución y comercialización minorista, propuesta que resulta de los análisis desarrollados por la Comisión y de los comentarios recibidos por los agentes a la propuesta contenida en la Resolución CREG 157 de 2010. Cada uno de los comentarios recibidos se encuentra en el anexo del presente documento, con su respectiva respuesta por parte de la Comisión.

El propósito de la propuesta es el de establecer indicadores de calidad del producto envasado por parte del distribuidor y de la prestación del servicio de GLP por parte del comercializador minorista o del distribuidor en el caso de venta de GLP a granel, con el objeto de brindarle a los usuarios la información sobre las condiciones con las cuales se debe prestar el servicio público domiciliario de GLP, en función del cumplimiento de lo establecido en el reglamento de distribución y comercialización minorista y en la reglamentación técnica establecida por el Ministerio de Minas y Energía. Además, se busca que los indicadores sirvan como herramienta útil para que los usuarios del servicio público domiciliario de GLP puedan tomar decisiones informadas en el momento de elegir la empresa con la cual quieren adquirir el producto o la que le presta el servicio.

2. INDICADORES DE CALIDAD DE PRODUCTO ENVASADO

Para efectos de identificar qué elementos pueden describir la calidad de la prestación del servicio de distribución de GLP, se tiene en cuenta que la actividad se encuentra principalmente asociada con el envasado del producto en cilindros y en tanques estacionarios. Así, se considera como calidad de producto envasado de GLP aquellos elementos que garantizan el cumplimiento de los requisitos por parte del distribuidor de GLP relacionados con la seguridad en la prestación del servicio de GLP y la cantidad de producto envasado.

La seguridad en la prestación del servicio en cilindros o tanques estacionarios se encuentra relacionada con el estado físico de estos elementos, y con la odorización del gas que permita identificar escapes por parte de los usuarios o por parte de las personas involucradas en la manipulación del gas.

En cuanto a la odorización del GLP, el reglamento de comercialización mayorista adoptado mediante la Resolución CREG 056 de 2011 estableció, entre otras obligaciones de los comercializadores mayoristas en la entrega y manejo del GLP, la obligación de odorizar el producto que es entregado a sus compradores. Teniendo en cuenta esta obligación, la Resolución CREG 023 de 2008, estableció que en la compra del producto el distribuidor debería cumplir con lo siguiente:

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 mayorista según sea el caso. 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.* (subraya fuera de texto)

Es decir, que en el caso de la odorización, el distribuidor solo debe recibir el producto que cumple con el requisito de estar odorizado; por tanto la respectiva revisión por parte del distribuidor es un parámetro de seguridad del producto que envasa que se considerará para la definición de la calidad del producto.

Otro parámetro a considerar está relacionado con la cantidad de GLP envasada y que puede ser efectivamente usada por el usuario. Esto es un parámetro de calidad en la medida en que el GLP contenido en un cilindro está compuesto por una cantidad de gas efectivo para la combustión más una cantidad permitida de gas no combustible, y esta relación debe mantenerse siempre, haciendo que un cilindro del mismo tamaño dure lo mismo bajo el mismo tipo de manejo por parte del usuario.

La norma NTC 2303 de 1998 establece que para las mezclas comerciales, el contenido de pentano y más pesados corresponde como máximo al 2% del volumen; esta cantidad de gas no combustible debe ser drenada antes del llenado de cada cilindro, de forma que no se acumule en cada envasado del GLP y posteriormente haciendo variar la relación de gas combustible y gas no combustible, disminuyendo la cantidad de producto que efectivamente puede utilizar el usuario de GLP.

Por todo lo anterior, la Comisión propone el cálculo de un indicador de calidad del producto envasado de GLP, correspondiente a la calidad del cilindro o del tanque estacionario, y el seguimiento a los otros dos parámetros de calidad del producto, llamados odorización del GLP y masa útil que se entrega en cada cilindro.

A continuación se explicará con mayor detalle el indicador y los parámetros de calidad de producto envasado de GLP.

*Oficio
MAB/*
347

2.1 Indicador de calidad de cilindros y tanques estacionarios de GLP

Para que los usuarios puedan identificar de una forma fácil y sencilla el cumplimiento por parte de los distribuidores del correcto estado físico de los cilindros y tanques estacionarios con los cuales se presta el servicio, se propone establecer indicadores relacionados con el mantenimiento reglamentario que se debe hacer a los mismos.

El reglamento técnico para cilindros y tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de GLP, adoptado mediante la Resolución MME 18 0196 de 2006, modificada por la Resolución MME 18 1464 de 2008, establecieron unos procedimientos y plazos mínimos para revisar y hacer mantenimiento a los cilindros y tanques, y así proteger a la comunidad de explosiones y conflagraciones originadas por la explosividad e inflamabilidad del GLP que se transporta y almacena en estos dispositivos. El reglamento también está orientado a la reducción de la contaminación del medio ambiente provocada por la liberación de gases no quemados.

La aplicación de los procedimientos y plazos de que tratan los reglamentos técnicos del Ministerio, permitirán la definición de los indicadores y parámetros de calidad como se propone a continuación.

2.1.1 Índice de calidad del cilindro de GLP

El reglamento técnico adoptado mediante Resolución MME 18 0196 de 2006, modificada por la Resolución MME 18 1464 de 2008, establece que todo cilindro debe ser sometido a un procedimiento de revisión para determinar si se encuentra apto para continuar prestando el servicio o ser destruido.

El numeral 4.3.1. de la mencionada resolución define la revisión de los cilindros, y establece que, antes de cada llenado, quien envasa debe someter a revisión los cilindros para determinar el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas en ese reglamento, y que dicho procedimiento debe ser realizado por personal certificado.

A su vez, el numeral 4.3.2., define el mantenimiento de cilindros que debe realizarse y lo clasifica de acuerdo con los daños presentados, así:

Tipo A: deberán ser objeto de este tipo de mantenimiento los cilindros que presenten defectos que, conforme a la norma técnica colombiana NTC-522-2 primera actualización, no se consideren suficientes para su rechazo en relación con daños por exposición a fuego, abolladuras y corrosión.

Con carácter preventivo, transcurrido un (1) año desde su último mantenimiento, el cilindro será sometido como mínimo a mantenimiento tipo A, el cual comprende el siguiente procedimiento:

- a) *limpieza interna y externa del cilindro.*

La limpieza externa se realizará como mínimo mediante limpieza química y deberá incluir desengrasar, desoxidado, y fosfatado.

- b) *prueba hidrostática*
- c) *pintura del cilindro*

- Los Cilindros deben recubrirse en su totalidad con pintura de acabado para uso en exteriores que garantice durabilidad.
 - La pintura de acabado debe someterse a la prueba de adherencia, según lo especificado en la NTC 811; mediante el método de ensayo de la cinta adhesiva en cuadrícula, y su adherencia debe corresponder como mínimo a la clasificación 4B de esta misma norma.
 - La pintura de acabado debe someterse a la prueba de cámara salina, según lo especificado en la NTC 1156, proporcionando una resistencia de 200 horas a la corrosión en niebla salina.
 - Bajo las condiciones establecidas en las pruebas exigidas anteriormente, el espesor de la pintura seca debe ser como mínimo de 50 micras.
- d) instalación de una válvula nueva
- Cualquier indicio de deterioro o mal funcionamiento en la Válvula obliga a su reemplazo por una nueva.
 - Se prohíbe la reparación de válvulas.

Tipo B: deberán ser objeto de este tipo de mantenimiento los cilindros que presenten defectos que, conforme a la norma técnica colombiana NTC-522-2 primera actualización, no se consideren suficientes para su rechazo en relación con daños del aro base y/o el cuello protector. Este procedimiento incluye el mantenimiento tipo A posteriormente a cualquiera de las reparaciones.

- a. B1: Cambio del Aro Base
- b. B2: Cambio del Cuello Protector
- c. B3: Cambio del Aro Base y del Cuello Protector

Los accesorios incorporados durante el Mantenimiento de cilindros, a saber: Aro Base, Cuello Protector y Válvula, así como los procedimientos de soldadura, deben cumplir con los requisitos especificados para los cilindros nuevos, según corresponda.

La prueba hidrostática que se realiza a los cilindros en sus procesos de Mantenimiento debe ser efectuada conforme a lo establecido en el Numeral 7.2 de la Norma Técnica Colombiana NTC 522-2 Primera Actualización. (subraya fuera texto)

De aquí se resalta la obligación de realizar un mantenimiento anual, pero si de la revisión que se realiza cada vez previo al llenado del cilindro se encuentra necesario realizar un mantenimiento Tipo A o Tipo B durante el periodo de un año hasta el siguiente mantenimiento, pues deberá realizarse el mantenimiento y por tanto podrá un mismo cilindro tener más de un mantenimiento anual.

Respecto a la información de los mantenimientos de los cilindros, es preciso recordar que dentro del proceso del nuevo esquema de marca para los cilindros, establecido dentro del marco de la prestación del servicio público de distribución de GLP y conforme se estableció en la Resolución CREG 045 de 2008, para tener control sobre el cambio del parque de cilindros universales a un parque de cilindros de marca de propiedad de los distribuidores, la interventoría maneja dos sistemas de información: el primero contiene la información asociada con los cilindros marcados de propiedad de los distribuidores, SICMA, y el segundo maneja la información relacionada con los cilindros universales, SICUN.

A partir del 30 de junio de 2012, conforme se estableció en la Resolución CREG 178 de 2011, el SICMA deberá mantenerse como parte del SUI de acuerdo con la reglamentación

que para el efecto expida la SSPD. Allí mismo se estableció que el objetivo de este sistema de información será el de facilitar la labor de seguimiento y control de las inversiones en cilindros de cada distribuidor, así como el cumplimiento del reglamento técnico del Ministerio de Minas y Energía respecto a estos activos.

En este sentido, la información que hace parte del SICMA, podrá considerarse para el esquema de calidad aquí propuesto sobre el mantenimiento y revisión hecha a los cilindros con los cuales se presta el servicio de GLP.

Respecto a los tanques estacionarios, en la misma Resolución CREG 178 de 2011, se estableció un programa de mantenimiento y reposición de los mismos, el cual finalizará el próximo 31 de octubre de 2013. Este programa de mantenimiento y reposición tiene por objeto de garantizar que los tanques estacionarios sean adecuados a las condiciones exigidas en reglamento técnico del Ministerio de Minas y Energía.

Para efectos de calidad, se propone que la información con la que hoy se cuenta como resultado del programa de mantenimiento y reposición de tanques, pueda ser también entregada al SUI, que junto con la información de activos que hoy existe para los tanques estacionarios, facilite el seguimiento y la verificación del cumplimiento de lo establecido en los reglamentos técnicos en lo que respecta a estos activos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone definir el índice de calidad del cilindro, que permitirá saber el porcentaje, de cilindros de GLP que son sometidos a mantenimiento tipo A o tipo B en un año, y así poder resumir en un numero el cumplimiento del objetivo de garantizar una prestación segura y adecuada del servicio para cada usuario final.

El cálculo del indicador se propone de la siguiente manera:

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

Donde:

ICC_m: Indicador de cumplimiento de cilindros mantenidos durante el año *a* para un distribuidor de GLP

CM_{i,a}: Cilindro *i*-ésimo 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

NCM: Número total de cilindros del distribuidor de GLP que fueron objeto de mantenimiento durante el año *a* y reportados al SUI dentro del Sistema de Información de Cilindros Marcados, SICMA

NC: Número total de cilindros del distribuidor de GLP

Es de aclarar que lo que se lleva en el control es que cada cilindro cumpla por lo menos con la revisión anual exigida, es decir que se hace referencia al cilindro identificado con el NIF más no a la cantidad de mantenimientos que tiene ese mismo cilindro durante un año.

El resultado del anterior indicador será el porcentaje de cilindros que tuvieron mantenimiento por lo menos una vez durante el año respecto del total de cilindros que tiene el distribuidor; el cumplimiento del reglamento por parte de los agentes debería verse reflejado en el ICC igual a 100%.

El indicador será calculado anualmente, y su soporte se podrá verificar con la información suministrada al SUI para la base de datos de cilindros, SICMA.

2.1.2 Índice de calidad del tanque estacionario de GLP:

De acuerdo con el reglamento técnico para cilindros y tanques estacionarios que expidió el Ministerio de Minas y Energía, en relación con los tanques estacionarios, el numeral 4.6 del artículo 1, establece que todos los tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de GLP deben someterse a revisión parcial y a revisión total en la siguiente forma:

4.6.1 Revisión parcial

Antes de cada llenado y como mínimo una (1) vez al año, 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 parcial consiste en una inspección visual para verificar que la superficie no presente abolladuras, abombamientos, áreas con Corrosión, fisuras o escapes. Se deben inspeccionar también los sobresanos y Soportes y verificar el estado de las roscas, conexiones y accesorios del tanque. Adicionalmente, se debe remover todo tipo de material extraño con el fin de verificar el estado real de la superficie del tanque. La inspección visual deberá incluir una revisión del estado de tuberías, medidores de nivel o cualquier dispositivo que esté conectado al tanque.

Para el caso de los Tanques Estacionarios Tipo 1 enterrados, la revisión parcial se realizará sobre la superficie y elementos expuestos. Adicionalmente, se debe verificar el estado del sistema de protección catódica, en caso de que se cuente con este, para apoyar el diagnóstico del estado del tanque.

Si durante el proceso de inspección visual se evidencian defectos en las condiciones técnicas del tanque, sus conexiones y/o accesorios se deberá, antes del suministro de GLP, practicar ensayos complementarios del tipo no destructivo, tales como calibraciones de espesor, pruebas con palpadores magnéticos, ultrasonido, magnaflux, tintas penetrantes y, en casos severos, exámenes radiográficos y demás que se consideren necesarios para determinar el estado técnico del mismo.

Si efectuada la revisión parcial se determina que el Tanque Estacionario debe ser objeto de Mantenimiento, este deberá hacerse cumpliendo lo especificado en la norma o código bajo el cual se realizó la fabricación del recipiente, dependiendo de su capacidad.

4.6.2 Revisión Total

Debe efectuarse, por lo menos, una (1) vez cada cinco (5) años o cada vez que se someta a Mantenimiento. Consiste, además de las inspecciones visuales de que trata la revisión parcial, en una revisión interna y un examen de espesores con el propósito de verificar la respuesta del Tanque Estacionario a condiciones específicas de esfuerzo, carga o presión, a saber:

a) Examen de Espesores

Se deberá efectuar un examen de espesores tomando lecturas en los vértices de una retícula de doscientos milímetros por doscientos milímetros (200 mm x 200 mm) extendida sobre la superficie total del tanque. Estas lecturas deberán comprobarse contra los datos originales de fabricación estampados en la placa de identificación del tanque o, en su defecto, contra las memorias de cálculo de diseño conforme a la norma o código de fabricación, con el propósito de verificar que las paredes no hayan sufrido reducciones superiores a mil quinientos ochenta y ocho milésimas de milímetro (1.588/1.000 mm) (1/16 pulgada) por debajo del mínimo espesor permitido en el diseño, de acuerdo con la norma o código bajo el cual se fabricó el tanque, caso en el cual el recipiente deberá retirarse del servicio para su destrucción y Reposición de conformidad con lo dispuesto en la regulación vigente.

b) Revisión Interna

Consiste en la revisión del estado de boquillas, bafles, separadores, tuberías, medidores de nivel y demás elementos instalados dentro del tanque. En caso de que el Tanque Estacionario disponga de "escotilla de acceso" (manhole), se deberá inspeccionar por dentro el estado de las soldaduras y, de ser el caso, remover el material suelto que se encuentre. (Subraya fuera de texto)

A partir de lo anterior, la comisión propone el cálculo de dos indicadores de calidad del tanque estacionario de GLP, con el fin de medir el cumplimiento de la revisión parcial y total del mismo.

El indicador que mide el cumplimiento de revisiones parciales del tanque estacionario se calcula como la cantidad total de tanques estacionarios de GLP atendidos por el distribuidor y que fueron objeto tanto de revisión parcial como de revisión total en el mismo año, sobre el número total de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor en ese año, así:

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

Donde,

$ICT_{r,a}$: Indicador de cumplimiento de tanques estacionarios revisados durante el año a para un distribuidor de GLP

$TRP_{i,a}$: 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

$TRT_{i,a}$: 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

$NTRP$: 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 reportados al SUI

352 a/f

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

La ecuación anterior permite obtener el porcentaje de tanques estacionarios que fueron sometidos como mínimo una vez al año a revisión parcial por quien suministra el GLP, de acuerdo con lo exigido en el reglamento técnico del Ministerio.

Para calcular el indicador correspondiente a los tanques estacionarios de GLP sometidos a revisiones totales, se determinará la cantidad de tanques estacionarios sometidos a revisión total durante el quinquenio para un distribuidor de GLP sobre el número total de tanques estacionarios atendidos por el mismo distribuidor durante el quinquenio q , así:

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

Donde:

$ICT_{t,a}$: Indicador de cumplimiento de tanques estacionarios revisados totalmente durante el quinquenio q para un distribuidor de GLP

$TRT_{i,a}$: Tanque estacionario i -ésimo atendido por el distribuidor de GLP que fue objeto de revisión total por lo menos una vez durante el año a

NT_q : Número total de tanques estacionarios atendidos por el distribuidor de GLP durante el quinquenio q

$NT_{q,a}$: 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

La ecuación anterior arroja como resultado el porcentaje de tanques estacionarios que fueron sometidos a revisión total, al menos una vez en cinco años, por el distribuidor de GLP, de acuerdo con la exigencia del Ministerio.

El estándar de cumplimiento de los indicadores de calidad del cilindro y del tanque estacionario de GLP se establece en el 100% con el fin de dar cumplimiento a la reglamentación y garantizar la seguridad en la prestación del servicio público domiciliario.

Los indicadores calculados por cada distribuidor de GLP deberán ser reportados anualmente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, para ser incluidos en la información del SUI. El reporte a la SSPD se hará de acuerdo a los formatos y plazos esta entidad defina, de acuerdo con lo establecido para la información y reporte del SICMA.

2.2 Masa útil de GLP

El reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP, establecido mediante Resolución CREG 023 de 2008, y el reglamento técnico para plantas de envasado de cilindros de GLP, adoptado mediante Resolución 18 0581 de 2008 del Ministerio de Minas y Energía, precisaron la responsabilidad del distribuidor, como parte de su proceso de envasado, de realizar el drenaje de los cilindros antes del llenado para eliminar el contenido de residuos líquidos no vaporizables remanentes en el cilindro y que afectan directamente la cantidad de GLP envasado entregado al usuario final.

Conforme lo establece la Resolución CREG 066 de 2007, el GLP que se comercializa en Colombia y se reconoce a través de la componente de G de la fórmula tarifaria, debe cumplir con las especificaciones de calidad contenidas en la norma NTC-2303 o aquellas que la modifiquen o sustituyan. En esta norma se establece que el contenido de pentanos y más pesados debe corresponder a un porcentaje máximo de 2% del volumen para las mezclas comerciales de Propano y Butano, y esto es lo que se denomina como el residuo del producto o lo que en el reglamento del Ministerio se denomina como residuos no volátiles.

Para verificar el cumplimiento de lo anterior se propone el parámetro de calidad de producto envasado de GLP denominado masa útil. La propuesta considera que más allá de un indicador que permita estimar la cantidad drenada de los cilindros según las ventas reportadas al mes como estaba en la propuesta de la Resolución CREG 069 de 2005, o el resultado de verificar el cumplimiento sobre una muestra de cilindros según lo propuesto en la Resolución CREG 157 de 2010, se debe identificar un mecanismo en el que siempre se realice el drenaje y que el usuario pueda verificarlo en cada cilindro que adquiere.

De esta forma, la propuesta contempla entonces que el procedimiento que realiza la empresa para hacer el drenaje de los cilindros pueda ser verificado. Es de recordar que el reglamento técnico para plantas de envasado de GLP exige que para la operación de las plantas de envasado se debe contar con un certificado de gestión de calidad y que dentro de este, debe existir un procedimiento documentado para el drenado de cilindros.

Para evitar diferencias en los procedimientos establecidos en el drenaje de cilindros por parte de los distribuidores, y dado que este proceso está asociado con la calidad y cantidad del producto que es entregado a los usuarios, se considera oportuno que solicitar al Ministerio de Minas y Energía expedir la reglamentación técnica requerida en relación al procedimiento de drenaje y disposición de residuos por parte de los distribuidores.

Para verificar que se cumple con el procedimiento, se tiene en cuenta lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio para los productos preempacados. Mediante Resolución SIC 16379 de 2003, que hace parte de la Circular Única emitida por esta entidad, se reglamenta el control metrológico del contenido de producto en preempacados, y siendo posible identificar el GLP envasado como un producto preempacado, se propone utilizar lo dispuesto en la mencionada resolución para la verificación del proceso de drenaje, y por tanto de la cantidad envasada en los cilindros.

La Resolución SIC 16379 de 2003 define un procedimiento para el control del contenido de los productos preempacados, tanto para la identificación de la muestra como para los valores de deficiencias tolerables. Utilizando este procedimiento, se propone que la empresa identifique la muestra de cilindros con los cuales verificaría que el procedimiento de drenaje se haya realizado y por tanto que las cantidades de producto no vaporizable se encuentren dentro de lo permitido. La verificación de la ejecución de dicho proceso de drenaje y cantidad de GLP vaporizable se deberá incluir en el sistema de gestión de calidad, SGC.

Para el caso de verificación por parte de los usuarios, se propone que el distribuidor provea al usuario final información de primera mano respecto a la masa útil de GLP contenida en cada cilindro que compra, y para ello deberá incluir dentro de la factura de venta de GLP la siguiente información:

- i) cantidad comprada de GLP en kilogramos,
- ii) peso en kilogramos del cilindro con el GLP envasado, el cual debe corresponder a la suma del GLP comprado y la tara del cilindro. La tara del cilindro debe ser la indicada en el sello indeleble del mismo y la registrada en el SICMA para el NIF del cilindro.
- iii) peso en kilogramos del cilindro con el residuo de GLP no vaporizable, el cual debe corresponder a la suma de la tara del cilindro y el 2% máximo del GLP envasado, equivalente a los residuos líquidos no vaporizables aceptados para la mezcla de GLP.

Esta información le resultará útil al usuario del GLP en la medida en que podrá hacer seguimiento a la cantidad efectiva comprada al distribuidor o comercializador minorista según el peso del cilindro tanto cuando lo adquiere como cuando se le acaba el producto. Con esta información, el usuario podrá hacer las reclamaciones respectivas en el caso en que el peso de GLP comprado no corresponda al peso de GLP suministrado por la empresa o cuando el peso de remanentes no vaporizables en el cilindro supere la cantidad informada por la empresa.

La información deberá quedar registrada para el control y vigilancia de las entidades correspondientes, siendo competencia de la misma SIC la vigilancia y control de todos los aspectos relacionados con el peso del gas en cilindros.

2.3 Odorización del GLP envasado

Como se mencionó anteriormente, el reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP estableció responsabilidad del distribuidor de GLP de verificar la odorización del producto que recibe del comercializador mayorista.

El artículo 7 de la Resolución CREG 056 de 2011 establece dentro de las obligaciones de los comercializadores mayoristas en la entrega, manejo y medición del GLP la siguiente:

- f. Garantizar que el GLP entregado a sus compradores se encuentre olorizado según normas técnicas nacionales o internacionales y en la concentración recomendada por el fabricante de la respectiva sustancia odorante para

garantizar que el gas contenga suficiente olor, de tal forma que sea detectado a un quinto del límite inferior de inflamabilidad del gas.

La NTC 3853 establece que el gas debe mantener la mínima concentración de sustancia odorante por unidad de volumen de GLP para garantizar que sea detectado a un quinto del límite inferior de inflamabilidad del gas (ó 1% de gas en aire).

Desde el punto de vista de la calidad del producto envasado, se propone que cada distribuidor defina y documente un procedimiento para cumplir con esta obligación y lo incluya dentro del SGC de la empresa. En la implementación del procedimiento el distribuidor podrá definir el mecanismo para verificar la odorización, ya sea a través de elementos de medición o a por medio de olfateo, como está permitido en la norma NTC 3853.

Adicionalmente, para control de la misma empresa, se deberá implementar en el SGC un procedimiento para demostrar su cumplimiento sobre una muestra de cilindros, de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, en la circular única vigente para productos pre empacados, explicado en el numeral 2.2.

De los resultados obtenidos sobre la muestra, solo se permitirá un valor igual al 100% de odorización de la muestra por tratarse de un aspecto de seguridad en la prestación del servicio. En caso contrario, el distribuidor deberá identificar los cilindros que fueron envasados con el GLP no odorizado y tomar las acciones pertinentes para que, en aras de garantizar la seguridad de los usuarios, retirar los cilindros del mercado ya sea que se encuentren en circulación o estén en uso por parte de los usuarios.

Las reclamaciones que el distribuidor adelante contra el comercializador mayorista que le suministró el producto sin odorizar no eximen al distribuidor de no haber realizado el procedimiento de verificación de la odorización y de haber envasado cilindros con este gas que incumplía calidad.

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

3. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Se considera como calidad de servicio de GLP aquellas actividades realizadas por el agente que presta el servicio directamente al cliente, y que están relacionadas con el abastecimiento del mercado a través del suministro continuo del producto cuando se lo solicitan sus usuarios, el soporte técnico, comercial y ante emergencias que le brinda a los usuarios, y la atención de las demás solicitudes, incluyendo la cancelación del servicio y devolución del depósito.

En el reglamento de distribución y comercialización minorista se definieron las responsabilidades de estos agentes en lo relacionado con la atención al usuario de GLP. Es así, que en el caso de tanques estacionarios puntos de venta, la atención al usuario es

356
ajr

responsabilidad del distribuidor, y en el caso de entrega de cilindros en el domicilio del usuario final o en expendios, la atención al cliente la realiza el comercializador minorista.

La propuesta de los indicadores de calidad contenida en la Resolución CREG 157 de 2010 definía varios indicadores para la calidad del servicio que debían ser calculados por el distribuidor o comercializador minorista, según fuere el caso, y cuyo propósito era estimar el cumplimiento por parte de los prestadores del servicio en los aspectos relacionados con la atención al usuario. Los indicadores propuestos eran los siguientes:

- tiempo de atención de solicitud de suministro, TRS,
- tiempo de atención de emergencias, TAE,
- tiempo de atención de solicitud de revisión técnica, TRT,
- tiempo de respuesta de peticiones, quejas y recursos, RPQR,
- indicadores de calidad de la atención telefónica, conformados por:
 - indicador de satisfacción del usuario,
 - indicador de desempeño de las empresas en la atención telefónica,
- entregas del producto realizadas dentro del tiempo de referencia, CTE,
- entrega del depósito de garantía, RSS

Teniendo en cuenta algunos de los comentarios de los agentes y los análisis realizados por la Comisión se considera proponer una modificación los indicadores propuestos, agrupando algunos, reemplazando otros con los que se encuentran en la regulación vigente, y ajustando los relacionados con el cumplimiento de entregas y la entrega del depósito de garantía.

El indicador TRS, definido como la duración, en promedio de días, que la empresa toma para resolver una solicitud de servicio de los usuarios, permitía observar el tiempo promedio que los agentes toman en atender a los usuarios, rurales o urbanos, y con ello que los agentes puedan mejorar sus tiempos para ser más competitivos; sin embargo con el indicador CTE propuesto se pretendía observar si las entregas del producto se realizaron cumpliendo con el tiempo establecido por los mismos agentes en su contrato de prestación de servicios, tiempo que es libremente definido por los agentes y les permite ser competitivos si ofrecen tiempos de entrega menores. Por esta razón, se propone dejar el indicador que permite identificar el cumplimiento por parte del agente, el tiempo promedio de entrega es una herramienta que puede tener el agente para mejorar su servicio y lograr ser más atractivo para los usuarios.

Para el indicador relacionado con el tiempo de atención de emergencias, TAE, en el numeral 3.3 se encuentra la propuesta para modificar este indicador.

El indicador TRT, se propuso para estimar la duración, en promedio de días, que la empresa toma para resolver una solicitud de revisión técnica de los usuarios. La forma en que se definió el indicador estaba orientada a realizar el seguimiento a la atención al usuario cuando hace una solicitud a la empresa, en este caso, la solicitud de una revisión técnica. La resolución CREG 072 de 2002, contiene los indicadores de gestión de las

empresas, entre ellos, la gestión de las empresas en la atención a las solicitudes o PQR que hacen los usuarios.

Lo anterior motiva a que el indicador de tiempo de atención de solicitud de revisión técnica, TRT, no sea considerado en la presente propuesta, sin embargo se debe establecer algún elemento de calidad relacionado con la atención técnica pues se encuentra relacionada con la seguridad en la prestación del servicio y con el cumplimiento de las obligaciones de los agentes.

En el reglamento de distribución y comercialización minorista, se establecieron las obligaciones de cada uno de estos agentes en la verificación, cada vez que suministre producto al usuario, asegurándose que las instalaciones y las redes internas de los usuarios cumplan con los requisitos técnicos requeridos. También se estableció la obligación del certificado de conformidad de la red interna que debe mantener el usuario, cuya vigencia mínima es de 5 años. Es responsabilidad del comercializador minorista o del distribuidor, según corresponda, antes de prestar el servicio por primera vez, verificar que se cuente con este certificado o expedirlo.

Para incluir estas obligaciones dentro de la calidad del servicio, se propone que en el sistema de gestión de calidad de la empresa se incluyan el proceso de verificación de la red interna, la expedición del certificado de conformidad, la atención de solicitud de revisión técnica, el proceso de capacitación y formación de los empleados para poder realizar dichas revisiones técnicas, y los demás elementos al respecto exigidos en el reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP.

Adicionalmente, con la información recopilada de la atención de emergencias se podrá identificar si no se están cumpliendo con las obligaciones establecidas en el reglamento al respecto y se podrán tomar las acciones pertinentes.

Con respecto al indicador denominado tiempo de respuesta de peticiones, quejas y recursos, RPQR, como ya se mencionó, la resolución CREG 072 de 2002, modificada por la resolución CREG 034 de 2004, establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y define los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados, entre los que se encuentran la atención a las solicitudes o PQR.

Aunque como se mencionó en el documento CREG 125 de 2010, el indicador RPQR reemplazaría el indicador "Atención Reclamos Servicio (%)" aplicable para el GLP según la Resolución CREG 072 de 2002, se considera que dicho cambio debe ajustarse cuando se realice la modificación de la mencionada resolución, modificación que se ha considerado en la agenda regulatoria.

Para medir la atención telefónica que prestan los agentes a los usuarios, se propusieron los indicadores de satisfacción al usuario y de desempeño de las empresas, los cuales se calculaban a través de llamadas que realizaría una auditoría simulando ser un usuario. La propuesta establecía que la auditoría podía corresponder a la exigida en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

358 *afijo*

A partir de los comentarios recibidos por parte de las empresas, y teniendo en cuenta que para la nueva propuesta no se considera la auditoría como el elemento básico para calcular los indicadores, sino que se propone que los mismos agentes calculen los indicadores, se tiene como consecuencia que no habría una empresa encargada de hacer las llamadas para estimar los indicadores y por lo tanto se propone excluirlos de la presente propuesta de calidad, pero se reitera que la gestión de la empresa en la atención al usuario se puede considerar dentro de los indicadores establecidos la Resolución CREG 072 de 2002.

Es importante aclarar que aunque las auditorías no serán las encargadas de calcular los indicadores si se podrán implementar en cualquier momento para efectos de verificar el cumplimiento de la resolución de calidad que se propone.

Respecto a los indicadores de entrega de producto y devolución del depósito de garantía, como se mencionó anteriormente estos se mantienen en la presente propuesta, pero se ajustan en el sentido de no considerarlos sobre una muestra para que la auditoría los calcule sino para que sean calculados permanentemente por los agentes, como se muestra en los numerales 3.1 y 3.2.

Estos indicadores no solo permitirán hacer seguimiento al cumplimiento de la regulación, sino que permitirán al usuario comparar el servicio que presta la empresa con las demás del mercado y así tomar la libre decisión de con cuál contrata el servicio.

3.1 Indicador de cumplimiento de entregas

En relación con la atención de los puntos de venta y de los usuarios del servicio de GLP por tanque estacionario, el reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP, estableció que el distribuidor está obligado, entre otros, a tener un contrato de condiciones uniformes en el cual se debe incluir la información de los mecanismos y plazos para el pedido y entrega del producto.

En el mismo sentido, el reglamento estableció que es obligación del comercializador minorista en la entrega del producto contar con los mecanismos que permitan la entrega del cilindro en el domicilio del usuario cumpliendo con los términos establecidos en el contrato de servicios públicos definido por la empresa; es decir, bien sea por solicitud del usuario, a través de acuerdos de entrega periódicos, avisos de rutas a los usuarios, o algún otro mecanismo. Si la entrega del cilindro se hace en expendios, en el contrato de prestación de servicios se especificará el horario de atención y las condiciones en las que se presta el servicio en estos sitios.

A partir de lo anterior, el comercializador minorista o el distribuidor, según aplique, fija en el respectivo contrato de prestación de servicios el tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario considerando los mecanismos con los que dispone para atender de manera satisfactoria al usuario.

Para medir el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos por el mismo agente en el contrato de prestación de servicios, dicho agente deberá calcular trimestralmente el siguiente indicador, en el cual se verificará la cantidad de entregas de GLP realizadas dentro del tiempo establecido en el contrato de prestación del servicio, sobre la totalidad de ventas o entregas de GLP.

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

Donde,

- ICE_{v,s}: Indicador de cumplimiento de entregas de GLP por tipo de venta v, por tipo de usuario s, durante el trimestre k
- ET_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: 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

La propuesta de los indicadores se diferencia entre urbanos y rurales porque las condiciones para la atención de usuarios en estas zonas son diferentes, lo que también deberá estar reflejado por los agentes en el contrato de prestación del servicio.

Igualmente, los contratos de prestación del servicio podrán establecer tiempos diferentes para la atención de los usuarios a través de tanques estacionarios o a través de cilindros en el domicilio del usuario final, y por ello el indicador se diferencia según el punto de venta para identificar claramente la información que esta relacionando.

El indicador se calcula trimestralmente teniendo en cuenta el tiempo promedio en que un usuario solicita el servicio tanto a través de cilindros como de tanques, y que se pueda tener al menos dos solicitudes del servicio por parte de los usuarios. El indicador deberá ser reportado por la empresa prestadora del servicio a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD de acuerdo a los formatos que dicha entidad defina.

El parámetro de referencia de este indicador no se establece inicialmente en 100% puesto que cada entrega está sujeta a variables que pueden ser ajenas al agente y que pueden hacer que supere el tiempo de entrega del producto respecto de lo establecido en el contrato. Adicionalmente, hoy no se cuenta con la información de este cumplimiento de entrega para determinar un valor de referencia.

Por lo anterior se proponen unos valores de referencia para el cumplimiento de este indicador que para el año inicial del reporte es relativamente bajo, pero que se irá haciendo más exigente para que los mismos agentes cuando no estén cumpliendo

puedan diseñar estrategias de mejora en la entrega del producto. La transición propuesta para estos indicadores es la siguiente:

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

En el sistema de gestión de calidad de la empresa, el agente deberá incluir un procedimiento para el cálculo de este indicador, identificando la fuente de información, la forma de utilizarla, el proceso de cálculo y el responsable del mismo.

La propuesta también considera importante que esta información pueda ser verificada por el usuario, para que en cada compra pueda exigir su cumplimiento y hacer las reclamaciones cuando sea del caso. Para ello se propone que el agente respectivo incluya la información de tiempo de suministro del producto dentro de cada factura de venta de GLP, en forma visible y clara para el usuario.

Este requisito complementa los requisitos exigidos por la regulación vigente respecto a la información que deben contener las facturas de los servicios públicos domiciliarios, en particular los requisitos establecidos en los artículos 13 y 18 del reglamento de distribución y comercialización minorista de GLP, relacionados con la inclusión del contrato de condiciones uniformes en la factura.

3.2. Indicador de entrega del depósito.

La Resolución CREG 023 de 2008, establece que es obligación del distribuidor de GLP, cuando se trate puntos de venta establecer los mecanismos necesarios para que el establecimiento comercial donde está ubicado el punto de venta realice la devolución del monto del depósito de garantía al usuario, en el mismo momento en que el usuario devuelva el cilindro en este establecimiento o al distribuidor.

Así mismo, dentro de las obligaciones del comercializador minorista en la atención al cliente, éste deberá realizar la devolución del monto del depósito de garantía al usuario, en el mismo momento en que el usuario devuelva el cilindro a la empresa comercializadora minorista.

Mediante la Resolución CREG 001 de 2009 se estableció la metodología para la determinación de los cargos de distribución y comercialización minorista de GLP, y se definió respecto al depósito de garantía lo siguiente:

ARTÍCULO 8. Devolución del Depósito de Garantía: La empresa Distribuidora debe devolver el monto de dinero que le fue entregado por parte del usuario como Depósito de Garantía, máximo siete (7) días hábiles después de que el usuario presente su solicitud de cancelación del servicio, y simultáneamente con la devolución del cilindro por parte del usuario. La empresa debe entregar en efectivo el monto de dinero que recibió del usuario, actualizado con el IPP, así:

$$\text{Depósito de Garantía}_{(m,t)} = \text{Depósito de Garantía}_{(o)} \times \frac{\text{IPP}_{(m-1,t)}}{\text{IPP}_{(o)}}$$

Donde:

Depósito de Garantía_(m,t): Es el monto de dinero equivalente al Depósito de Garantía que la empresa Distribuidora debe devolver al usuario en el mes (m) del año (t) de su contrato.

Depósito de Garantía_(o): Es el monto de dinero equivalente al Depósito de Garantía que la empresa recibió del usuario en el mes inicial del contrato (o) del año inicial ó año (o).

IPP_(m-1,t): Índice de Precios al Productor Nacional publicado por el DANE correspondiente al mes m-1 del año t o año de entrega del Depósito de Garantía por parte de la empresa al usuario.

IPP_(o): Índice base de Precios al Productor Nacional publicado por el DANE correspondiente al mes inicial (o) del año inicial (o) en el cual la empresa recibió el Depósito de Garantía del usuario.

También se estableció que el distribuidor puede definir libremente el monto del depósito de garantía para cada uno de los tamaños y tipos de cilindros que utilicen y la forma de cobrarlo o financiarlo. Así mismo, el comercializador minorista debe devolver al usuario el valor del depósito de garantía, en los términos establecidos en la Resolución CREG 001 de 2009, en el mismo momento en que el usuario devuelva definitivamente el cilindro a la empresa, es decir, sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del contrato de servicios públicos. El cilindro debe estar en las condiciones en las cuales lo recibió el usuario, salvo el deterioro normal por su uso adecuado.

Para medir el cumplimiento de los plazos máximos establecidos por la regulación para la devolución del depósito, el distribuidor o comercializador minorista deberá calcular el siguiente indicador:

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

Donde,

IED: Indicador de cumplimiento de devolución del depósito de GLP, durante el trimestre k

DT_p : Devoluciones del depósito de GLP realizadas dentro del plazo regulado, durante el mes p

ND: Número total de solicitudes de cancelación del servicio presentadas al distribuidor durante el trimestre k

Para la referencia de este indicador se tienen en cuenta las mismas consideraciones que para el indicador de cumplimiento de entregas, y se establece por lo tanto el mismo periodo de transición con los mismos valores de referencia indicados en el numeral 3.1.

El periodo de tiempo que se establece para el cálculo y reporte de este indicador también se iguala a lo establecido para el indicador de cumplimiento de entregas; y al igual que dicho indicador, el distribuidor deberá incluir en cada factura de venta de GLP, el tiempo establecido en la regulación para la devolución del depósito y la resolución se referencia, para que conozca de primera mano esta información y pueda hacer las respectivas reclamaciones.

En el sistema de gestión de calidad de la empresa, el agente deberá incluir también un procedimiento para el cálculo de este indicador, identificando la fuente de información, la forma de utilizarla, el proceso de cálculo y el responsable del mismo.

3.3. Atención de emergencias

Dentro de las obligaciones del distribuidor y del comercializador minorista establecidas en la Resolución CREG 023 de 2008, se encuentran unas exigencias asociadas a la atención de emergencias exigidas tanto desde los requisitos que debe cumplir el agente para iniciar las operaciones como distribuidor o comercializador minorista², como en la atención del usuario cuando se está prestando el servicio³.

Especificamente, tanto para el distribuidor como para el comercializador, en la atención de emergencias se exige que “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.” También se establece que el agente deberá “contar con un manual de procedimientos para el servicio de atención de emergencias y llevar un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.”

Para considerar el indicador que muestra el tiempo de atención de emergencias, TAE, calculado como el promedio de horas que la empresa toma para resolver una solicitud de atención de emergencias de los usuarios, es necesario identificar o clasificar los tipos de eventos que ocurren para poder obtener información sobre el tiempo promedio en que se atiende la emergencia. La atención de una emergencia relacionada con un incendio requiere de un tiempo de atención mucho más corto que el caso de un cambio en el estado de la llama, por ejemplo.

Por lo anterior, y atendiendo los comentarios de los agentes, se propone clasificar el tipo de emergencia tomando como referencia lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003 mediante la cual se adoptaron los estándares de calidad en el servicio público domiciliario de gas natural y GLP en sistemas de distribución por redes de tubería.

² Requisitos exigidos para los distribuidores en el numeral 9 del artículo 4 y para los comercializadores minoristas en el numeral 6 del artículo 5, contenidos en la Resolución CREG 023 de 2008.

³ Obligaciones en la atención de los puntos de venta y de los usuarios del servicios de GLP por tanque estacionario para los distribuidores establecidas en los numerales 6, 7, 8 y 16 del artículo 13 y obligaciones del comercializador minorista en la atención al cliente establecidas en los numerales 5, 6, 7 y 14 del artículo 18, contenidos en la Resolución CREG 023 de 2008

En el numeral 2.4 del artículo 2 de la mencionada resolución se definieron los tipos de eventos a considerar para las solicitudes de atención de emergencias así: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio. Tomando esta referencia, se propone para el control y el registro de las emergencias en el servicio de GLP en cilindros o tanques estacionarios clasificarlas de acuerdo con los siguientes tipos de eventos:

- i) escape de gas,
- ii) incendio, y
- iii) calidad de la llama.

La interrupción del servicio considerada en la Resolución CREG 100 de 2003 no se incluye en la clasificación de eventos propuesta porque no se trata de un flujo continuo de gas por una red de tubería; el indicador ICE propuesto está asociado con la continuidad del servicio y se puede entender que a través de dicho indicador se hace control a este tipo de eventos.

La Resolución CREG 023 de 2008 establece que los distribuidores y comercializadores minoristas deben realizar anualmente simulacros de atención de emergencias y reportarlos a la SSPD. Junto con esta información o según los formatos, plazos y términos que la SSPD considere, se propone que los agentes reporten anualmente al SUI la información registrada de las emergencias presentadas, suministrando la información de la fecha, el tiempo de atención, las medidas adoptadas y la entidad que lo atendió. Para el cálculo del tiempo de atención se contará desde el momento en que se recibe la llamada hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento.

Finalmente, se propone que el procedimiento que implemente la empresa para la atención de emergencias deberá ser incluido dentro del SGC de la empresa prestadora del servicio público domiciliario GLP,

4. Sistema de Gestión de calidad

La presente propuesta considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad para los procesos que realiza el agente en el desarrollo de su actividad, permite involucrar a los empleados y sus labores con el cumplimiento de los estándares de calidad. De forma general, la implementación del sistema de gestión de calidad en una empresa busca asegurar la satisfacción de las necesidades de sus clientes y logra que la empresa mantenga y mejore continuamente el desempeño de sus procesos.

En los reglamentos técnicos y en la regulación vigente, se exige la certificación de algunos procesos para garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos. Específicamente la Resolución CREG 023 de 2008, modificada por las resoluciones CREG 165 de 2008 y CREG 177 de 2011, estableció lo siguiente:

Artículo 4. REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS DISTRIBUIDORES. (...)

3. Contar con las Certificaciones de Conformidad y/o Calidad exigidas en los Reglamentos Técnicos vigente del Ministerio de Minas y Energía o las condiciones que allí se

364

especifiquen mientras se obtienen las certificaciones correspondientes para cada planta envasadora que opere y para cada uno de los procesos asociados.

(...)

6. Contar con una flota de vehículos suficiente para atender su actividad como distribuidor, que cuente con los certificados de aprobación técnica del vehículo para transporte de GLP expedido por personal idóneo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y cumpla con todos los requisitos exigidos en el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Transporte aplicable al transporte de Mercancías Peligrosas, incluyendo las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, que allí se especifican.
7. Ser propietario de los cilindros que envasa, los cuales deberán estar certificados y marcados de acuerdo con lo establecido en el Artículo 10 de esta resolución reportados de acuerdo con el artículo 11 de esta Resolución y registrados de acuerdo con lo indicado en el numeral 8 del Artículo 6 de esta resolución, modificado por el artículo 4 de la resolución CREG 165 de 2008. Tanto los cilindros como los tanques estacionarios a través de los cuales se prestará el servicio público, deben estar en condiciones de operación que garanticen plenamente la seguridad de los usuarios, del personal que lo maniobra y de toda la comunidad en general, en cumplimiento de lo establecido en el correspondiente Reglamento Técnico vigente del Ministerio de Minas y Energía. (...)

Artículo 5. REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS COMERCIALIZADORES MINORISTAS. (...)

3. Contar con las certificaciones de conformidad de cumplimiento del Reglamento Técnico establecido por el Ministerio de Minas y Energía para los Depósitos de Cilindros utilizados para realizar su actividad de Comercialización Minorista, así como para los Expendios y Puntos de Venta de cilindros al público. (...)

Artículo 9. OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR EN EL ENVASADO 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, así como de los tanques estacionarios servidos, y de manejo y disposición final de los residuos líquidos recuperados. Mantener las certificaciones de procesos indicadas en el mencionado Reglamento Técnico. (...) (subraya fuera texto)

Es decir, que hoy las empresas cuentan con procedimientos certificados y que la propuesta de que los agentes implementen un sistema de gestión de calidad y lo certifique puede implicar solo un ajuste al sistema de gestión con el que hoy cuentan dichas empresas, minimizando el impacto que esta propuesta regulatoria pueda implicar a los agentes.

Adicional al sistema de gestión de calidad que se propone implementar por parte de la empresa, relacionados con el cumplimiento y cálculo de los indicadores de calidad, se propone que la información usada para el cálculo de los mismos y sus resultados, sea almacenada para un futuro control y supervisión por parte de la SSPD o la SIC, o para fines regulatorios.

El almacenamiento de la información puede ser en forma digital y se tendrán que mantener dichos registros por un periodo de 5 años, asociado este tiempo a los periodos tarifarios, los cuales tienen asociadas unas exigencias de calidad.

5. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

A la propuesta contenida en la Resolución CREG 157 de 2010, se recibieron los siguientes comentarios:

| No. | Empresa | Radicado |
|-----|------------------|---------------|
| 1. | SIVA S.A. E.S.P. | E-2011-001071 |
| 2. | PLUS S.A. E.S.P. | E-2011-001073 |
| 3. | AGREMGAS | E-2011-009505 |
| | | E-2011-011960 |
| 4. | SSPD | E-2011-010474 |
| 5. | ASOGAS | E-2011-011964 |

5.1 GENERALES

Comentario 1. SIVA - PLUS. LOS USUARIOS COMO REGULADORES NATURALES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. Si bien entendemos y apoyamos la intención regulatoria de garantizar la calidad del servicio de GLP en cilindros, creemos que la característica particular de este servicio público – que a diferencia de los demás, se presta en condiciones de mercado altamente competitivo – la regulación sobre la calidad del servicio debe ser mínima, pues los usuarios están en capacidad de evaluar la calidad del servicio que ofrecen los diferentes comercializadores y optar por el que cumpla sus expectativas, llevando naturalmente a la desaparición del mercado de las empresas que no puedan ofrecer la calidad del servicio requerida.

Por el contrario, frente a los indicadores de calidad del producto, considerando que estos no son fácilmente perceptibles por los usuarios, creemos que la regulación debe ser algo más rigurosa que lo que plantea la resolución en consulta.

Respuesta 1. La Ley 142 de 1994 establece que las tarifas que se cobran a los usuarios deben ser integrales y considerar un nivel mínimo de calidad que los usuarios deben recibir, el cual será definido por las comisiones de regulación.

En un régimen de libertad vigilada de tarifas, como lo es la distribución y comercialización minorista de GLP, es importante establecer la calidad asociada con las tarifas establecidas por las empresas, pues la competencia puede enfocar los esfuerzos en la reducción de precios, sacrificando las inversiones asociadas a la calidad.

Finalmente, dado que la regulación permite que varias de las condiciones de prestación del servicio las defina directamente la empresa, muchas de las cuales se usan como estrategia para atraer a los usuarios, se debe vigilar que el distribuidor cumpla, como mínimo, lo que se compromete a dar.

De todas formas, se proponen algunos cambios relacionados con los indicadores de calidad tanto del servicio como del producto, así como con la forma de reportarlos y calcularlos.

ato
366

Comentario 2. SIVA - PLUS. DESVIACIONES ACEPTABLES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES. Aunque aprobamos el propósito de proteger los derechos de los usuarios mediante estándares rigurosos para mantener alta la calidad del producto y del servicio, consideramos inadecuado proponer metas del 100% de cumplimiento en los indicadores tratándose de un bien sujeto a un proceso de producción fálible. Por definición el proceso productivo implica desviaciones, que, aunque sean mínimas, no pueden pasarse por alto.

En ese sentido, si se realiza una revisión de la normatividad vigente en cuanto a la vigilancia de la calidad del gas combustible y su distribución, es común el uso de tales medidas de error en el cumplimiento de indicadores. Para nombrar algunos:

- En la Resolución CREG 072 de 2002 se establece que para los indicadores de Atención Reclamos Servicio, aplicable tanto a GLP como a GN, y Atención Solicitud Conexión, que aplica únicamente para GN, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) publicará de manera anual el referente que se utilizará para la medición. Tal referente se construye, basado en información histórica del desempeño de las compañías del sector. Para 2010, por ejemplo, la SSPD permitió un 4% de error para GLP y un 1% para GN en el caso del primer indicador, y entre un 1% y un 2% para el segundo.
- El control metrológico de productos pre-empacados, realizado y supervisado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), admite lo que ellos denominan deficiencias tolerables al momento de verificar si un envase contiene la cantidad de producto que dice contener. Así, del total de la muestra reunida, puede haber un porcentaje de observaciones que no alcancen el peso requerido.

Así las cosas, consideramos pertinente establecer rangos o desviaciones de la meta aceptables que flexibilicen el cumplimiento de los indicadores.

Respuesta 2. La propuesta contempla algunos cambios respecto a los indicadores de calidad y del producto, especialmente la referencia de la Resolución CREG 072 de 2002 para los indicadores de calidad del servicio. En cuanto a los límites establecidos también se presentan algunos cambios, pero aquellos que se fijan del 100% son aquellos asociados con la seguridad y que no deben ser menores a dicho límite.

La propuesta también considera para los indicadores lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio para artículos pre empacados.

Comentario 3. SIVA - PLUS. NUESTRA PROPUESTA AL REGULADOR. En concordancia con lo que hemos expresado anteriormente, proponemos a la CREG:

- Establecer rangos aceptables o desviaciones de la meta que flexibilicen el cumplimiento de los indicadores.
- Fortalecer los indicadores de calidad del producto, por cuanto estos no son fácilmente identificables por los usuarios. En ese sentido, se sugiere, particularmente, alinear la Resolución con la normativa de la SIC, en el tema específico del control metrológico.
- Incluir las referencias a las normas y condiciones técnicas para la medición de los indicadores de calidad del producto, como se hace para los indicadores de GN en la Resolución 100 de 2003.

- Para los indicadores de calidad del producto, establecer que la firma auditora calcule los indicadores de acuerdo con los informes emitidos por las firmas Certificadora.
- Armonizar la regulación propuesta para los indicadores de calidad del servicio con las condiciones de mercado altamente competitivo de la industria, y con las diferentes modalidades de prestación del servicio a fin de que esta sea equitativa.
- Explicitar los límites de los términos "Emergencia" y "Revisión Técnica", para aclarar la aplicabilidad de cada uno.
- Rectificar el indicador de Atención de PQR's, teniendo en cuenta el preexistente.
- Permitir que la negación de una solicitud de servicio pueda ser telefónica, en caso de ser esta la vía por la que se realiza la solicitud en primera instancia.
- Permitir que los indicadores sean publicados mensualmente, junto con los precios de GLP, en la prensa, y que las compensaciones por incumplimientos en los tiempos de entrega pactados se tramiten a través de un PQR.
- Especificar el responsable de realizar la calificación de la atención telefónica.

Respuesta 3. Para cada uno de los ítems propuestos se da la respuesta:

- En cuanto a los rangos para las metas, en la Respuesta 2 se mencionan los cambios considerados.
- Se tiene en cuenta el comentario, y en la propuesta se consideran algunos cambios para que los usuarios puedan determinar de mejor manera la calidad del producto.
- Se mencionan las normas en el documento y en la resolución para los casos que aplica..
- La propuesta contempla un cambio respecto a las firmas auditadoras en el sentido de que se reemplaza este mecanismo con el de un sistema de gestión de la calidad para estos procesos de empacado.
- En la Respuesta 1 se mencionan las razones por las cuales se exigen los indicadores de calidad del servicio.
- Se considera el comentario y se definirá una clasificación para las emergencias
- Se considera el comentario en el sentido de tener en cuenta lo establecido en la Resolución CREG 072 de 2002.
- Se considera el comentario en el sentido de considerar los diferentes medios para la atención al usuario.
- Se presentan cambios en las compensaciones por incumplimientos. Se propone que los indicadores de calidad del servicio sean medidos trimestralmente, para considerar los tiempos de rotación de cilindros o de llenado de tanques estacionarios.
- Este indicador ya no se considera dentro de la propuesta.

Comentario 4. AGREMGAS (...) Consideramos que en el artículo 1, ámbito de aplicación, también debe incluirse al Comercializador Mayorista, y en el parágrafo del artículo 2, se debe hacer la salvedad que el Comercializador Mayorista será el responsable por la calidad del producto GLP. Los distribuidores serán responsables por los cilindros y tanques.

Otro
368

Respuesta 4. La Resolución CREG 053 de 2011 asigna las responsabilidades de la calidad del producto a los comercializadores mayoristas. La propuesta de resolución aplica a los distribuidores en el tema de la calidad del producto, pues a ellos les corresponden las obligaciones de mantener la calidad del producto hasta el usuario final.

Comentario 5. AGREMGAS. Incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de GLP. De acuerdo con el nuevo marco regulatorio, las facturas deben incluir gran cantidad de información con relación al servicio, llevando a que en la mayoría de las veces esta resulte más extensa a causa de esta información y no por la venta que se realice.

Por tanto, y si bien estamos de acuerdo en que el usuario debe estar bien enterado, considerando la cantidad de indicadores establecidos en esta resolución y lo que implicaría la inclusión en la factura de la información requerida en el artículo 4, solicitamos se considere que el Comercializador pueda presentar esta información por ejemplo a través de una página web.

Respuesta 5. La factura que se entrega a los usuarios debe contener información relacionada con el producto comprado, de la misma forma que se exige para los demás servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, la propuesta contempla unos cambios en los indicadores de calidad que minimizan la información que debe publicarse.

Comentario 6. AGREMGAS. Calidad en el servicio público del GLP. Desde hace más de 5 años, la SSPD ha realizado entre los usuarios de los servicios públicos la encuesta que mide el Nivel de Satisfacción de los Usuarios a nivel nacional.

Como resultado de estas encuestas ha sido común encontrar al servicio de GLP evaluado como el servicio con el segundo mejor NSU con un porcentaje promedio de aceptación de entre un 70 y 73%, como se muestra en la gráfica.

Si bien somos conscientes que aún hay mucho camino que recorrer y es posible avanzar en ello, es preciso tener en cuenta que esos indicadores se tomaron en el momento en que se trabajaba con un esquema consolidado de cilindros universales, pero ahora, la incursión de la marcación de cilindros trae consigo una mayor preocupación por el usuario y por consiguiente de la calidad del servicio.

Respuesta 6. Estos procedimientos hacen parte de las funciones que tiene la SSPD de vigilancia y control y pueden ser complementarios con los indicadores que defina la CREG para el servicio público domiciliario de GLP.

Comentario 7. AGREMGAS. Efectividad de los indicadores. En términos generales, un indicador de calidad de una actividad de servicio sirve no sólo para evaluar un determinado aspecto de la calidad del servicio, sino para realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poder comparar la calidad asistencial de un bien en diferentes períodos de tiempo (obtención de datos longitudinal), o entre diferentes bienes de un mismo sector en el mismo periodo de tiempo (obtención de datos transversales).

Así, un indicador permite identificar cambios en el tiempo con el propósito de determinar qué tan bien está funcionando un sistema, dando la voz de alerta sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron.

Otro
3691

Partiendo de esta base, consideramos que la manera como están planteados los indicadores para el GLP, no permite la posibilidad de la implementación de un plan de mejoramiento sino que se limita a la imposición de multas y sanciones, que en lugar de generar incentivos para el mejoramiento, fomentan una cultura represiva.

Respuesta 7. La propuesta no contempla las sanciones por incumplimiento, y su objetivo es inicialmente recopilar información del estado de prestación del servicio por parte de los agentes. Posteriormente, con los análisis de la información recopilada se definirán las acciones a tomar.

Comentario 8. AGREMGAS. Nivel de confianza. Normalmente, cuando se realiza una evaluación estadística se define un límite de confianza el cual considera que se puede presentar un error, siendo común asumir el 95% como el nivel de confianza.

En este caso, considerando que en su mayoría se trata de percepciones humanas, en donde puede influir por ejemplo el estado de ánimo del entrevistado y como tal la psicología de la persona, estimamos necesario tener en cuenta que exigir siempre el cumplimiento del 100% de los indicadores es elevado, pues puede darse que una persona de las seleccionadas en la muestra tuvo un mal día y por tanto dio una valoración negativa o baja, lo cual llevaría inmediatamente a que se registre un incumplimiento del indicador.

Respuesta 8. Ver Respuesta 2.

Con respecto al cálculo de los indicadores de calidad del producto, el resultado de calidad del cilindro o del tanque estacionario, dependerá de la correcta gestión de la empresa prestadora del servicio, arrojando un porcentaje de cumplimiento igual a la gestión de la misma.

Con respecto a la evaluación de los indicadores de calidad del servicio, se propone un estándar de cumplimiento del indicador en un periodo de transición, permitiendo un cumplimiento del 75% para el año en que se inicia el cálculo, un 80% para el segundo año, un 90% para el tercer año, y finalmente, un 95% a partir del cuarto año en adelante.

Comentario 9. AGREMGAS. Transición al esquema de marcas. Si bien el SPDGLP no es un servicio nuevo en el país, la regulación aplicable al nuevo esquema de marcas si lo es, y ha implicado para las empresas fuertes inversiones y cambios en su estructura, constitución, cultura, costumbres, entre otras, cambios que por su complejidad y lo arraigados que se encontraban no se pueden desarrollar tan rápidamente como se quisiera.

En este sentido consideramos que el SPDGLP se encuentra en una nueva etapa en la cual aún se están presentando ajustes a sus actividades, razón por la cual lograr un cumplimiento del 100% en sus indicadores sería utópico. Los resultados de las encuestas podrían entonces no estar de acuerdo con la realidad de las empresas, ni mucho menos de los usuarios, para quienes ha sido difícil ingresar en la dinámica de este nuevo esquema.

Respuesta 9. La propuesta de la comisión sólo exige un cumplimiento del 100% en lo que se refiere a los indicadores de seguridad.

Comentario 10. AGREMGAS. Paralelo con la exigencia de los indicadores de calidad para los distribuidores y comercializadores minoristas, deben definirse los indicadores para los comercializadores mayoristas dado que al ser estos los primeros agentes de la

cadena de comercialización y al ser ellos los únicos que tienen plena injerencia sobre el producto, son quienes deben marcar la pauta en garantizar su calidad. En este sentido no comprendemos porque no se ha contemplado la elaboración de estos indicadores, los cuales ni siquiera fueron considerados en la agenda regulatoria planteada para el 2012.

Respuesta 10. La resolución CREG 053 de 2011 establece el reglamento de comercialización mayorista de gas licuado de petróleo, a través del cual se estipulan las obligaciones de los comercializadores mayoristas en cuanto a la oferta y venta de GLP, a la entrega, manejo y medición del gas combustible, a la continuidad del suministro del producto y al ingreso de la información.

Comentario 11. AGREMGAS. Teniendo en cuenta las modificaciones en el nuevo esquema de marcas, permitir una aplicación progresiva, un período de transición, de los estándares de manera que en un plazo de 2 años se llegue al pleno cumplimiento.

Respuesta 11. La comisión propone un período de transición para el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio como se menciona en la Respuesta 8.

Comentario 12. AGREMGAS. Respetuosamente solicitamos no exigir el cumplimiento del 100% de los indicadores, sino aceptar como cumplimiento cuando se alcance más del 95%.

Respuesta 12. Ver Respuesta 8.

Comentario 13. AGREMGAS Proponemos que se evalúe la posibilidad que en el caso en que las empresas cumplan se conceda un incentivo y no que solo se indique que el incumplimiento genera una sanción.

Respuesta 13. Ver Respuesta 7.

Comentario 14. AGREMGAS. Finalmente vemos necesario insistir en que la calidad del GLP en cuanto a su composición y los residuos que se derivan de ella no son controlables en absoluto por los distribuidores o los comercializadores minoristas. Es necesario insistir en la responsabilidad de los productores o importadores en cuanto al producto que se comercializa y las cromatografías que diariamente se le deben hacer al producto en los puntos de salida del sistema, además, ya odorizado.

En ese ámbito, persiste el problema de la disposición de los residuos, ya que los distribuidores los recogen en sus plantas pero no están siendo recibidos por quien los generó, es decir, el productor, ocasionando múltiples problemas en las plantas y unidades de transporte de los distribuidores.

Respuesta 14. El distribuidor es responsable de recibir el GLP que cumple con la calidad y garantizarla a través de la cadena de prestación del servicio hasta el usuario final. En cuanto a la disposición de los residuos se propone que el MME expida la reglamentación respectiva.

Comentario 15. SSPD. Para la medición de estos indicadores, se requiere una inversión por parte de las ESP, lo cual podría incrementar la tarifa de venta a usuario final. No se menciona como se le reconocerán estos gastos a los prestadores si es por vía tarifa o dónde se le reconocerán.

Respuesta 15. La propuesta planteada implica unos ajustes pequeños a los procesos que hoy desarrolla la empresa por lo que se espera que el costo asociado sea mínimo.

En todo caso, actualmente la tarifa de distribución y comercialización minorista de GLP se encuentra en un régimen de libertad vigilada.

5.2 INDICADORES DE CALIDAD DEL PRODUCTO

Comentario 16. SIVA - PLUS. EL ALCANCE DE LOS INDICADORES. Como indicamos anteriormente, creemos que sobre la calidad del producto debe existir una regulación más exhaustiva. Llama particularmente la atención, que no se proponga un indicador para el peso del producto envasado que se entrega al usuario, con el que se busque garantizar que el producto que se entrega al consumidor final tenga el peso que se indica que contiene. Sobre este tema, la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, ha incluido en su Circular Única la metodología, condiciones y parámetros estándar para el control metrológico de productos pre-empacados, en la que se admite, como se mencionó en el numeral anterior, cierto nivel de deficiencias tolerables, establecido estadísticamente. Consideramos que este aspecto es de vital importancia para mantener un servicio confiable y de calidad para los usuarios, y por ende, resalta su ausencia en la Resolución.

Respuesta 16. La propuesta considera una forma de hacer seguimiento al peso del cilindro, tanto cuando se entrega al usuario como cuando éste lo devuelve. Como se mencionó en las anteriores respuestas, en la propuesta se considera lo establecido por la SIC en la Circular Única para productos preempacados.

Comentario 17. SIVA - PLUS. NORMAS TÉCNICAS Y CONDICIONES DE MEDICIÓN ESTÁNDAR. Con la excepción del Índice de Odorización, la resolución no referencia las normas técnicas utilizadas, ni se especifican las condiciones estándar de medición, puntos de medición, metodología de medición, condiciones físicas para el procedimiento (presión atmosférica, temperatura ambiente, etc.). Estos aspectos son relevantes para la medición preliminar del impacto de la introducción de los indicadores para los agentes de la cadena

Respuesta 17. Para las condiciones de medición, la comisión se encuentra desarrollando el código de medida para toda la cadena de GLP. Para los demás casos, se hace referencia a las normas o reglamentos técnicos cuando éstos existan.

Comentario 18. SIVA - PLUS. NATURALEZA DE LA AUDITORÍA EXTERNA. En cuanto a la auditoría externa que se propone para la supervisión de la calidad del producto, encontramos que, la medición de estos índices requiere de equipos especializados y suficiente conocimiento técnico, condiciones que no parecen propias de las firmas auditadoras propuestas. De otro lado observamos, que existe normativa del Ministerio de Minas y Energía (MME) en cuanto a la certificación de los procesos en plantas de envasado tendientes a garantizar la calidad del producto y de los cilindros y tanques estacionarios; para lo cual se exige a las plantas de envasado contar con empresas Certificadoras acreditadas que evalúan los mencionados procesos periódicamente. En consecuencia, no parece eficiente que la firma auditora realice las mediciones, que vienen realizando actualmente las firmas Certificadoras.

Respuesta 18. En la propuesta se considera no recurrir a las auditorías externas para el cálculo de los indicadores. Se propone tener en cuenta tanto las certificaciones que se exigen a los agentes en cumplimiento de los reglamentos técnicos, como la propuesta de incluir los procesos en el sistema de gestión de calidad de las empresas.

Comentario 19. AGREMGAS. Índice de odorización. La Resolución CREG 053 de 2011 en su artículo 7, asigna al Comercializador Mayorista la obligación de garantizar la

odorización del GLP a sus compradores, lo cual es consistente con el esquema actual de comercialización, en cuanto a que es el productor el agente idóneo para realizar esta actividad.

Por tanto, consideramos que así mismo, sería el Comercializador Mayorista el único agente responsable de revisar y hacer cumplir el índice de odorización, y con capacidad e infraestructura técnica para hacerlo. Este tema ya ha sido enunciado por nosotros en anteriores documentos.

Si bien entendemos que se pretende garantizar que el producto estará odorizado hasta cuando llegue al usuario, se debe tener en cuenta que el producto que se adiciona para producir el olor, no se vaporiza de manera individual sino que se asocia al GLP en el proceso de producción en la refinería, y por tanto su concentración no cambia con el tiempo. En el caso de Apiay y otros campos, se adiciona a la línea de entrega, pero con un tanque de respaldo y su correspondiente dosificador.

Esto en consonancia y acogiéndonos a lo que señala la NTC 3853, referida para el cálculo de este indicador, que como se indica, hace referencia que la actividad de odorización y su control, se realiza antes que el producto llegue a planta de almacenamiento, y cita⁴:

"Todo el GLP debe ser odorizado antes de que se envíe a la planta de almacenamiento y distribución⁵,"

"Si se requiere del proceso de odorización, la presencia de tal odorante debe determinarse mediante métodos de ensayo de olfateo u otros procedimientos. Los resultados se deben registrar en forma escrita:

- a) Siempre que el GLP se envíe a la planta de almacenamiento y distribución.
- b) Cuando un embarque de GLP no pase por la planta de almacenamiento y distribución"

Respuesta 19. La propuesta no desconoce la obligación y responsabilidad del comercializador mayorista de odorizar el GLP, solo reconoce la obligación y responsabilidad del distribuidor, establecida en el reglamento de distribución y comercialización minorista, resolución CREG 023 de 2008, de verificar que el producto que se envasa esté odorizado. En la propuesta se modifica el indicador y se propone considerar el proceso de revisión de odorización dentro del SGC de la empresa.

Comentario 20. AGREMGAS. Índice de masa útil. Al igual que lo ocurrido para el índice de odorización y debido a que este parámetro se encuentra directamente relacionado con la composición del producto, más exactamente con el contenido de pesados en la mezcla, consideramos que debe ser el Comercializador Mayorista – Productor, quien deberá medir

⁴ NTC 3853. Equipos, accesorios, manejo y transporte de GLP. Páginas 3 y 4.

⁵ Vale la pena aclarar que la NTC 3853 es una traducción de la Norma NFPA 58, la cual en su cita textual dice: "All LP-Gases shall be odorized prior to delivery to a bulk plant...", donde "bulk plant" es una planta que realiza de forma integrada las actividades de almacenamiento y distribución.

y garantizar el cumplimiento de este índice. El único que tiene la capacidad real de incidir en la composición del GLP en Colombia es quien lo produce o importa.

Respuesta 20. El indicador propuesto no está relacionado con la composición del producto sino con el procedimiento de realizar el vaciado de cilindros con el fin de eliminar el contenido no vaporizable de GLP. En la propuesta se establece un mecanismo para que el usuario pueda conocer el peso del cilindro en la recepción y entrega del cilindro.

Comentario 21. AGREMGAS. Índice de conformidad de los cilindros y los tanques estacionarios. Como referencia de este indicador se dice que "todos los cilindros y tanques estacionarios deben cumplir con las normas y reglamentos vigentes", sin embargo, para su medición se debe tener en cuenta que hay una normatividad particular para estos equipos, la cual se aplica en función del desgaste natural de los recipientes de acuerdo con su vida útil y fabricación. De esta forma, en algunos casos será aceptable por ejemplo, que un cilindro y/o tanque no cuente con el mantenimiento, mientras que otro que se tome en su momento si deberá tenerlo.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que aún no se ha completado el programa de reposición y mantenimiento de tanques estacionarios, y que lo que se observa es que no se va a poder cumplir a diciembre de 2011 ni siquiera el 30% de lo programado (esto muestra el grado de dificultad que hay con esta tarea), será imposible que el 100% de las mediciones cumplan con el estándar. Por tanto, consideramos que para el primer año se podrá aceptar un cumplimiento del 80% y para el segundo año un 90%, de modo que finalizado este año ya se llegue a un cumplimiento del 100%.

Respuesta 21. El indicador de conformidad de cilindros y tanques está asociado con la seguridad y por tanto se mantiene su referente de cumplimiento en el 100%.

Comentario 22. SSPD. En relación con el IMU - índice de masa útil se observa que hace referencia al peso del GLP vaporizable y al respecto es importante mencionar que la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC mediante resolución 16379 de 2003 reguló lo relacionado a productos pre empacados y es competencia de la misma SIC la vigilancia y control de todos los aspectos relacionados con el peso del gas en cilindros.

Respuesta 22. El indicador propuesto no hace referencia al peso sino al control de la cantidad de contenido no vaporizable que no puede ser utilizado por el usuario para la combustión; el cilindro puede estar en el peso exacto pero no cumplir con el índice de masa útil.

Comentario 23. SSPD. Respecto al ICC de cilindros y tanques estacionarios es importante definir qué clase de pruebas hace referencia el Indicador puesto que en dichos elementos se pueden presentar varias pruebas, tales como la hidrostática, hidráulica, de espesores, etc.

Respuesta 23. La propuesta se aclara en el sentido de que las pruebas a las que se hace referencia son las que exige el reglamento técnico del MME.

Comentario 24. SSPD. En el párrafo del artículo 2 se establece al distribuidor la obligación de garantizar la cantidad y seguridad del producto, pero es importante mencionar que cuando se tengan comercializadores minoristas diferentes a los distribuidores, son los primeros quienes deberían responder por la cantidad y seguridad del producto, así mismo la experiencia ha demostrado que en el proceso de

comercialización es donde se presentan las mayores alteraciones de cantidad y seguridad del GLP.

Respuesta 24. La Resolución CREG 023 de 2008 establece la obligación al distribuidor de contratar solo con empresas formales y de responder ante el usuario final por la calidad del producto que vende. De considerar que el comercializador minorista no responde con el cuidado de su producto y de su marca, puede no contratar más con este agente.

Comentario 25. SSPD. Se reitera lo expuesto sobre la competencia de la SIC en cuanto a uno de los Indicadores (peso del gas), en razón a que solo se atribuye la vigilancia y control de todos los Indicadores a la SSPD en el artículo 4°.

Respuesta 25. Se aclara el alcance en el seguimiento de las respectivas entidades.

Comentario 26. SSPD. Se establece como fecha de carácter obligatorio del cumplimiento de los Indicadores de odorización, masa útil, ICC de cilindros y tanques estacionarlos en junio de 2011, fecha que ya pasó.

Respuesta 26. La fecha se establecerá teniendo en cuenta la fecha en que quede en firme la resolución de calidad que se adopte.

Comentario 27. ASOGAS. INDICE DE ODORIZACION. Debe ser una obligación directa del productor (ECOPETROL). Es el único que realiza transformación y procesos químicos sobre el producto. Ni el distribuidor, ni el comercializador minorista realizan transformación alguna sobre este combustible.

Adicionalmente técnicamente no es posible eliminar el odorizante aplicado por el proveedor (ECOPETROL), independientemente de la manipulación (Transferencia en los diferentes recipientes). Por tal motivo este indicador no tiene una aplicación valida que garantice la calidad del producto al usuario.

Respuesta 27. Ver Respuesta 19.

Comentario 28. ASOGAS. INDICE DE MASA UTIL. NO SE DEFINE CLARAMENTE CUAL DEBE SER LA METODOLOGIA PARA ESTABLECER O CALCULAR ESTE INDICADOR. Si se quiere determinar el contenido vaporizable ¿será entonces evaluando los cilindros que ingresan a planta para ser envasados y con su peso determinar el contenido de no vaporizables que no pudo utilizar el respectivo usuario del servicio? De ser así queda una observación: "no todo el producto que regresa en un cilindro corresponde a residuo no vaporizable". Puede ser que parte de este producto o quizás la totalidad sea GLP que no pudo ser utilizado por el respectivo usuario en razón a la capacidad de vaporización según los equipos conectados.

El indicador debería definirse de acuerdo a una muestra y no a la población total de cilindros.

Respuesta 28. Ver Respuesta 20.

5.3 INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Comentario 29. SIVA - PLUS. OMISIÓN DE LA MULTIPLICIDAD DE MODALIDADES DE DISTRIBUCIÓN. Por la manera en la que están planteados los indicadores en cuestión, éstos parecen aplicar a la modalidad particular de distribución del producto a través de pedido a domicilio, obviando la multiplicidad de canales existentes (i.e.

campaneo, expendios, puntos de venta). Al regular únicamente un método de distribución, exigiéndole más condiciones para su correcta operación, condiciones que a su vez implican incrementos en los costos operativos, se favorece al resto y se distorsiona el mercado. En otras palabras, se desincentiva un tipo específico de distribución, permitiendo más libertad al resto. Particularmente, los indicadores que llevan a tal distorsión son: Tiempo de Atención de las Solicituds de Suministro de Servicio, Calidad de la Atención Telefónica, Plazo de Entrega del Producto y Entrega del Depósito de Garantía.

Respuesta 29. La propuesta modifica los indicadores de calidad del servicio contenidos en la Resolución CREG 157 de 2010. Los nuevos indicadores que se proponen calcule el agente, están relacionados con el cumplimiento de entregas y la devolución del depósito de garantía. Se considera que estos aplican a cualquiera de las modalidades mencionadas de comercialización minorista (campaneo y expendios) y de la distribución (puntos de venta).

Comentario 30. SIVA - PLUS. REDUNDANCIA EN EL INDICADOR DE PQR'S. El indicador de respuesta a PQR's, que exige que todas las solicitudes sean resueltas dentro del tiempo de referencia, entra en conflicto con el indicador establecido por la Resolución 072 de 2002, modificado luego por la 034 de 2004, que aplica tanto para GLP como para GN. El indicador establecido en 2002 plantea que el número de solicitudes resueltas por fuera del tiempo de referencia, que en ambos casos son los 15 días hábiles especificados en el Art. 158 de la Ley 142 de 1994, no debe ser mayor al referente calculado anualmente por la SSPD. Para 2010, como se mencionó anteriormente, la SSPD estableció un 4% para GLP y un rango entre 1% y 2% para GN. Esto entra en claro conflicto con lo establecido en el documento de 2010.

Respuesta 30. En la propuesta no se considera el cálculo del indicador mencionado. Para el seguimiento de PQR se remitirá a la Resolución CREG 072 de 2002.

Comentario 31. SIVA - PLUS. NEGACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SUMINISTRO DE SERVICIO. Para la medición de este indicador, cuando la empresa niega la solicitud del servicio a un potencial usuario, la resolución propone que la negación debe ser escrita. Tal condición se basa en el Artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997, que establecía los criterios generales para la protección del usuario de gas combustible. Tal documento, sin embargo, fue expedido cuando el mercado de GLP aún estaba bajo libertad regulada. El cambio de esquema conlleva cambios significativos en la manera de realizar la regulación del sector, y la coyuntura actual del mercado exige la búsqueda incessante de eficiencia. La exigencia de la respuesta escrita para negar el servicio público en apartados municipios del país, o cuando la solicitud se hace vía telefónica, es claramente causal de ineficiencia en el servicio, tanto en costos como en tiempos.

Respuesta 31. En la propuesta no se considera el cálculo del indicador mencionado.

Comentario 32. SIVA - PLUS. UTILIZACIÓN DE LA FACTURA DE VENTA. La resolución exige que se publiquen en la factura del servicio los indicadores, los mínimos estándares obligatorios y los resultados de la empresa para cada uno de ellos. Además, se pide la inclusión en la misma de los tiempos de entrega pactados en el CCU, el tiempo real de entrega y la compensación correspondiente al incumplimiento del tiempo pactado, debidamente descontado del precio del producto.

Por su parte, el Estatuto Tributario, en sus artículos 616-1 y 616-2, reglamentados por el Decreto DIAN 1001 de 1997, establece el uso y aplicación de la factura de venta. El

Artículo 2 del decreto, literal d, establece que “Los distribuidores minoristas de combustibles derivados del petróleo y gas natural comprimido (...)” no están obligados a facturar. Tal excepción ha permitido a las compañías del sector a operar con talonarios pre-impresos de Boletas de Entrega, diferentes de la factura de venta tradicional. Dado que, como se menciona, éstas vienen pre-impresas, la inclusión, por ejemplo, del tiempo real de entrega y la compensación en el instante de la entrega resulta imposible si se piensa en un método de campaneo o de venta en expendios. Lo mismo aplica para la publicación de los indicadores, si cuando éstos cambien se sigan usando Boletas sobrantes del período inmediatamente anterior.

Respuesta 32. En el caso de GLP, como un servicio público domiciliario, la facturación corresponde a una exigencia de la Ley 142 de 1994.

Comentario 33. SIVA - PLUS. ACLARACIÓN DE LOS TIEMPOS DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES. Los indicadores que hacen referencia a cálculos de promedios de días no explicitan si son días hábiles o días calendario; consideramos necesario aclarar esto para lograr una adecuada comparación entre los desempeños de las empresas.

Respuesta 33. En la nueva propuesta no se considera el referente de días para los cálculos de los indicadores.

Comentario 34. SIVA - PLUS. ACLARACIÓN DE CONCEPTOS DE “EMERGENCIA” Y “REVISIÓN TÉCNICA”. Los indicadores de Tiempo de Atención de Emergencias y Tiempo de Atención de Solicitud de Revisión Técnica carecen de claridad en su definición tanto de “Emergencia” como de “Revisión Técnica”; esto, unido a los diversos usos que se les da a los términos en la normatividad vigente, lleva a una variedad de interpretaciones. Como ejemplos, en la Resolución CREG 023 de 2008, se responsabiliza al prestador del servicio de realizar una “revisión de la Instalación” del cilindro en el domicilio del usuario, si este lo solicita luego de su compra en expendio. Por su parte, la Resolución 100 de 2003 establece un indicador, Índice de Respuesta a Servicio Técnico, aplicable a distribución de GN, que parece reunir ambos conceptos al tener en cuenta, dentro de un mismo término: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio.

Se hace necesario, entonces, realizar una aclaración que permita delimitar el alcance de cada término, para poder llevar a cabo un mejor registro y uso de los indicadores.

Respuesta 34. Se propone un único parámetro de calidad del servicio denominado atención de emergencias, el cual deberá ser ingresado por la empresa en su sistema de gestión de calidad. Los demás indicadores contemplados anteriormente, no se tendrán en cuenta.

Comentario 35. SIVA - PLUS. ACLARACIÓN DE RESPONSABLE DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS Y LLAMADAS MISTERIOSAS. En el proyecto de resolución no se hace explícito cuál es el agente encargado de llevar a cabo la calificación del servicio telefónico a través de estos métodos, es decir, si es el mismo operador, el auditor, la SSPD o algún otro agente el que debe realizar la calificación del servicio y el registro de la misma, vía los métodos planteados.

Respuesta 35. Este indicador ya no se tendrá en cuenta como índice de calidad del servicio de GLP, puesto que se espera que sea la misma competencia la que se encargue de ofrecer un buen servicio y sea el usuario quien elija el prestador del mismo.

Comentario 36. AGREMGAS. En relación con el tiempo de atención de emergencias vemos necesario resaltar que se debe analizar la oportunidad de la atención dependiendo de la región en donde se preste el servicio a la vez que se permita diseñar esquemas de atención de emergencias apoyados en un plan realizado con los bomberos del municipio o de la región.

Respuesta 36. El tiempo de atención a emergencias ya no se tendrá como indicador de calidad del servicio de GLP.

Comentario 37. SSPD. Es importante definir y establecer que se entiende por revisión técnica, cuando se hace referencia al indicador tiempo de revisión técnica - TRT, para no prestarse a interpretaciones de otros aspectos tales como revisiones comerciales o de facturación.

Respuesta 37. El tiempo de revisión técnica, TRT, ya no se tendrá en cuenta como indicador de calidad del servicio de GLP.

Comentario 38. SSPD. El indicador que se refiere a satisfacción del usuario (retorno de llamadas) debe especificar y concretar a que se refiere con "hace poco tiempo", puesto que esto le deja mucha subjetividad al indicador al no fijar específicamente un tiempo.

Respuesta 38. La satisfacción del usuario ya no se tendrá en cuenta como indicador de calidad del servicio de GLP.

Comentario 39. SSPD. Los Indicadores sin referente no serían evaluables al no existir un mínimo estándar obligatorio.

Respuesta 39. La propuesta contempla referente para todos los indicadores contemplados.

Comentario 40. SSPD. La evaluación del Indicador de satisfacción del usuario, es muy subjetiva, pues depende de la percepción del evaluador.

Respuesta 40. Ver Respuesta 37.

Comentario 41. SSPD. En el Artículo 7 numeral 7.4 en el segundo párrafo de la Resolución 157 de 2010, se establece:

(...) Así mismo, la empresa debe reportar los indicadores de 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 junio, 1 de octubre y el 1 de enero de cada año, correspondientes a la información del trimestre inmediatamente anterior". (...).

La propuesta sobre este punto en particular, consiste en que dichos reportes se realicen de acuerdo a las fechas de reporte de la información comercial de la Circular SSPD CREG 044 de 2009, la cual podría quedar así: 10 de abril, 10 de julio, 10 de octubre y el 10 de enero de cada año, con lo cual la empresa tendría uniformidad al cargar al SUI la información y no se pondrían más fechas en los reportes, facilitando el seguimiento y control del cargue.

Respuesta 41. En la propuesta se establece que los plazos y términos para reporte son definidos por la SSPD.

Comentario 42. ASOGAS. INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO y NUMERAL 3.5.2 INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LAS EMPRESAS EN LA ATENCIÓN

TELEFONICA. Usar indicadores estándares de la industrial de Call Center, tales como Nivel de servicio, Nivel de atención y Nivel de abandono.

DEFINICIONES:

Nivel de servicio: Porcentaje de llamadas entrantes que se contestan antes de x segundos (Usualmente debería ser 85% de las llamadas antes de 15 segundos).

Nivel de Atención: Porcentaje de llamadas entrantes que se contestan sobre el total de llamadas entrantes

Nivel de abandono. Porcentaje de las llamadas entrantes que son abandonadas por los clientes después de 15 segundos.

Respuesta 42. La satisfacción del usuario y el indicador del desempeño de las empresas en la atención telefónica ya no se tendrán en cuenta como indicadores de calidad del servicio de GLP.

5.4 AUDITORIAS

Comentario 43. AGREMGAS. Empresa que realiza el cálculo de los indicadores. La resolución indica que el cálculo de los indicadores se debe realizar por medio de una empresa externa de reconocido prestigio dentro del sector de las auditorías. Teniendo en cuenta que la expresión de "reconocido prestigio" puede prestarse para diferentes interpretaciones, consideramos prudente eliminarla y en su lugar indicar que se realiza a través de "una empresa externa del sector de las auditorías, legalmente constituida".

Respuesta 43. Ver Respuesta 18.

Comentario 44. SSPD. Se menciona que el distribuidor debe contratar "una empresa externa de reconocido prestigio" para realizar la auditoría de los Indicadores de calidad, al respecto es importante definir quiénes son o pueden ser catalogados como de "reconocido prestigio", lo anterior en razón a que la experiencia le ha demostrado a la SSPD que algunos auditores externos no presentan la confiabilidad en relación con su labor de auditorías.

Respuesta 44. Ver Respuesta 18.

Comentario 45. SSPD. Contratación Auditoría de los Indicadores de Calidad. Sobre éste punto, se recomienda establecer que las empresas de auditoría que se van a contratar deben ser empresas especializadas en auditoria de calidad, acreditadas para tal fin, en razón a que la experiencia que se tiene con este tipo de empresas, es que no cuentan con las cualidades técnicas y el personal idóneo para llevar a cabo este tipo de auditorías, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8 del proyecto en mención.

Respuesta 45. Ver Respuesta 18.

5.5 PERIODO DE TRANSICIÓN

Comentario 46. AGREMGAS. Periodo de transición. Teniendo en cuenta que el sector ha sufrido grandes cambios en un periodo de tiempo muy corto y que solo a partir de enero de 2012 iniciará en su totalidad (es decir, finaliza la transición), del esquema de marcas, consideramos prudente que la aplicación de los indicadores comience a regir así:

- a. Indicadores de calidad del producto: Junio 2012

- b. Indicadores de calidad de atención al usuario (con excepción del indicador de respuesta atención telefónica y entrega de cilindro o combustible):
 - i. Comienzo registro y reporte: Junio 2012
 - ii. Comienzo auditorías: Diciembre 2012
- c. Indicador de respuesta atención telefónica y entrega de cilindro o combustible:
 - i. Comienzo registro y reporte: Enero 2013
 - ii. Comienzo auditorías: Junio 2013

Respuesta 46. La propuesta establece un periodo de transición de acuerdo con el esquema de calidad contemplado.

380 *acto*