1. **Acceso a la red de distribución por tubería.**

El artículo 90 de la Resolución CREG 057 de 1996 establece que los distribuidores deberán ofrecer la posibilidad de celebrar un contrato de conexión de acceso al sistema de distribución, determinando las previsiones mínimas que el mismo debe contener a solicitud de un comercializador, un transportador, otro distribuidor o un gran consumidor:

> "ART. 90.—Contratos de conexión de acceso a un sistema de distribución. Sin perjuicio de las excepciones previstas para áreas de servicio exclusivo, a solicitud de un comercializador, un transportador, otro distribuidor o un gran consumidor, los distribuidores deberán ofrecer la posibilidad de celebrar un contrato de conexión de acceso al sistema de distribución, o de modificar una conexión existente, que contendrá, por lo menos, las siguientes previsiones:
>
> a) Construcción de las obras que puedan requerirse para conectarse al sistema de distribución y celebración de los actos o contratos necesarios para ello. Las condiciones técnicas de la conexión deben sujetarse al código de distribución y reglamentos vigentes;
> b) Instalación de los medidores apropiados, de los equipos u otros aparatos que puedan necesitarse para permitir al distribuidor medir e interrumpir el suministro o ventas a través de la conexión;
>
> c) La fecha en la cual se completarán los trabajos requeridos para permitir el acceso al sistema del distribuidor; fecha a partir de la cual, si los trabajos no están concluidos, se configura el incumplimiento del contrato, y, consecuentemente, podrá constituirse en mora al distribuidor, sin que medie requerimiento judicial, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994;
>
> d) Materias adicionales tales como plazo del contrato, revisiones del mismo por cambios del sistema, garantías financieras y otros aspectos que se estimen conducentes para garantizar el fiel cumplimiento del contrato.
> Los cargos de conexión que deberá pagar el solicitante al distribuidor, se sujetarán a las bases de los cargos de conexión que haya elaborado este último. Cuando el comercializador, el gran consumidor, el transportador, o el distribuidor sea propietario del sistema de conexión no pagará cargos por este concepto".

“La solicitud de cotización para el acceso a la red del distribuidor debe contener toda la información que permita al distribuidor elaborar su oferta en un plazo máximo de tres (3) meses, a partir del recibo de dicha petición.

La oferta para conexión del distribuidor contendrá detalladamente los siguientes aspectos:
a) La capacidad de transporte disponible en el punto de acceso al sistema.
b) Los cargos que serían aplicables si se acepta la propuesta y la fecha en la cual se terminarán las obras, si hubiere lugar a ellas;
Si las obras de ampliación benefician, en principio, únicamente al solicitante, éste podrá suscribir un contrato para asumir el costo o para que se le permita ejecutarlas conforme al diseño aprobado por el distribuidor. Pero si dentro de los cinco años siguientes a la conexión, otros usuarios se benefician de ella, pagarán los costos correspondientes y el usuario que la solicitó tendrá derecho a una devolución proporcional de lo que hubiere pagado.
El distribuidor no estará obligado a presentar una oferta si con ello viola el código de distribución o cualquier otra norma de carácter técnico o ambiental de forzoso cumplimiento, previa justificación de su negativa. (artículo 91 de la Resolución CREG 57 de 1996)

El Sistema de Distribución es una red interconectada e interdependiente donde la actividad de uno de los agentes que interviene en el proceso de Distribución puede afectar los derechos de otro u otros agentes y, por tanto, la coordinación de este Sistema de Distribución tiene como principal objetivo preservar el interés común de LA EMPRESA y el agente que accede a la red de Distribución de acuerdo con las condiciones establecidas por LA EMPRESA en el Contrato de Acceso de Terceros a la Red (ATR), el Código de Distribución, el Reglamento Único de Transporte vigentes y todas las demás normas que resulten aplicables.

Para solicitar el servicio de acceso a la red de distribución es requisito indispensable que el agente o usuario interesado presente a LA EMPRESA la(s) certificación(es) de disponibilidad del suministro del gas natural y de la capacidad de transporte de gas natural emitidas por el agente respectivo, según los contratos suscritos por él, hasta cada Punto de Entrada y que demuestre que con la disponibilidad de suministro del gas natural y de capacidad de transporte cubre la totalidad de la demanda de sus usuarios. Esta información deberá anexarse a la solicitud de conexión de acceso que se haga.

- **Proceso de solicitud para acceso a la red de distribución por tubería.**

Documento ATR (Acceso de Terceros a la Red), contrato a formalizar entre Gases de la Guajira S.A E.S.P y cualquier Comercializador que requiera atender algún usuario embebido en la red de distribución de Gases de La Guajira.

ATR.DOCX

Carta de factibilidad, documento que deben enviar los usuarios industriales para conocer los requerimientos de suministro de gas. Con este documento, el Departamento de operaciones evalúa que las redes de distribución de la zona tengan la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y no afecte la estabilidad del sistema, así como evaluar que el terreno donde esté ubicado no sea riesgoso (arroyo, deslizamiento de tierra, etc). Este es el primer paso para la venta/solicitud de un nuevo usuario de esta categoría. La respuesta a esta carta, por ley, se da en 15 días hábiles.

Modelo de Carta de Factibilidad Empresa.

2. Procedimiento de acceso a servicios

2.1 ¿Cómo adquirir el servicio del gas para su hogar?

Si su vivienda no cuenta con la instalación y el servicio de gas natural, Gases de la Guajira S.A. E.S.P. lo instala fácilmente. El procedimiento que debe seguir es el siguiente:

A. Solicite la cotización del servicio de gas natural por cualquiera de nuestros canales de atención:

- Línea 164
- Página web
- Oficinas (Consultar)

Una vez se verifique la viabilidad de la prestación del servicio en el predio el usuario podrá escoger la firma instaladora de su preferencia cerciorándose que la misma se encuentre registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y cuente con personal certificado en competencia laboral expedida por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC, o por el SENA. En nuestra página web podrá consultar el registro de empresas constructoras.

B. En un lapso no mayor a ocho (8) días hábiles, Gases de la Guajira programará una visita con el usuario, para que personal capacitado verifique las condiciones técnicas y físicas de la vivienda para la instalación del servicio de gas natural. Si la vivienda cumple con los requisitos, la empresa contratista de ventas entregará la cotización a la persona interesada.

En caso contrario, se informará acerca del inconveniente, para que se tomen los correctivos necesarios.

C. Si la persona interesada acepta la cotización, deberá diligenciar los documentos que le entregará la empresa contratista de ventas para el registro de la venta y recibirá los números de cuenta y/o el número de convenio para cancelar en los puntos de pago autorizados el valor de la cuota inicial pactada en la cotización o el valor del monto total si desea pagar al contado.

D. Una vez cancelada la cuota inicial, Gases de la Guajira, en un lapso no mayor a 30 días hábiles, programará una visita donde personal calificado y certificado realizará los trabajos correspondientes para instalar el servicio de gas natural.

2.2 Para negocios como panaderías, restaurantes, hospitales y otros comercios.

El procedimiento a seguir para la solicitud del servicio es el siguiente:

1. El representante legal o un representante del negocio solicita a la empresa la cotización del servicio de gas natural por cualquiera de nuestros canales de atención:

- Línea 164
- Página web
- Oficinas (Consultar)

2. En un lapso no mayor a ocho (8) días hábiles, Gases de la Guajira programará conjuntamente con el interesado del servicio una visita con el fin de determinar las características técnicas de la instalación de gas natural necesaria para la prestación del servicio de acuerdo a los artefactos a gas a instalar, y procederá a realizar la cotización del servicio con base a la visita técnica realizada.

Nota: Una condición esencial para poder realizar la cotización es que los equipos a instalar se encuentren en el sitio o tener los manuales o ficha técnica de estos con el fin de realizar con exactitud los cálculos de presión y accesorios para la instalación del servicio.

3. Si el interesado acepta la cotización, este deberá diligenciar los documentos que le entregará la empresa contratista de ventas para el registro de la venta y recibirá los números de cuenta y/o el número de convenio para cancelar en los puntos de pago autorizados el valor del anticipo en la cotización o el valor del monto total si desea pagar al contado.

Nota: El valor a pagar del anticipo será de mínimo el treinta por ciento (30%) del valor total del servicio y el resto del monto se financiará a máximo a doce (12) meses.

4. Una vez cancelado el anticipo, Gases de la Guajira, en un lapso de tiempo no mayor a 30 días hábiles, programará una visita donde personal calificado y certificado realizará los trabajos correspondientes para instalar el servicio de gas natural.

NOTA: En ningún caso la empresa contratista de ventas y/o la empresa contratista de instalaciones se encuentra autorizada para recibir dinero. El usuario deberá pagar únicamente en los puntos de pago autorizados.

2.3 Solicitud de servicio para industrias

Se podrá solicitar el servicio a través de uno de los siguientes tipos de contratación:

Contratos regulados

En este tipo de contrato el valor de la tarifa de gas esta regulada por ley. El servicio a contratar incluye: el suministro, distribución, transporte y asistencia técnica.

El procedimiento que debe seguir la empresa interesada es el siguiente:

A. Solicitar a Gases de la Guajira la instalación del servicio de gas natural mediante carta, vía telefónica o personalmente.

B. En un lapso menor a tres (3) días hábiles, Gases de la Guajira programará conjuntamente con la Empresa una visita con el fin de determinar las características técnicas de la instalación de gas natural necesaria para la prestación del servicio de acuerdo a los artefactos a gas a instalar, y procederá a realizar un proyecto de diseño y la cotización del servicio con base en la visita técnica realizada.

C. Si la Empresa interesada acepta el proyecto de instalación y la cotización, deberá acercarse a cualquiera de nuestros puntos de atención, donde se dará inicio al contrato del servicio de gas natural, así mismo se entregará la factura correspondiente a la instalación del servicio la cual podrá cancelar en cualquiera de nuestros puntos de pago.

D. En un lapso de tiempo menor a 45 días hábiles, Gases de la Guajira realizará la instalación del servicio de gas natural por medio de personal calificado y certificado.

Contratos no regulados

En este tipo de contrato el valor de la tarifa de gas no está regulada por ley y se pacta con la del servicio a contratar se realiza a través de contratos bilaterales para suministro, transporte, distribución y comercialización de gas natural Puesto en Puerta de Fábrica. El usuario tiene la libertad de escoger cualquiera de los cuatro servicios que ofrece la empresa. Los usuarios no regulados deben tener un consumo mínimo de 100.000 m3 mensuales.

El procedimiento que debe seguir la empresa interesada es el siguiente:

Solicitar a Gases de la Guajira la instalación del servicio de gas natural mediante carta, vía telefónica o personalmente.

En un lapso menor a tres (3) días hábiles, Gases de la Guajira programará conjuntamente con la empresa una visita con el fin de determinar las características técnicas de la instalación de gas natural necesaria para la prestación del servicio de acuerdo a los artefactos a gas a instalar, y procederá a realizar un proyecto de diseño y la cotización del servicio con base en la visita técnica realizada.

Gases de la Guajira le presentará a la empresa interesada, en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de realizada la visita, el contrato de gas natural puesto en puerta de Fábrica.

En un lapso de tiempo menor a 45 días hábiles, Gases de la Guajira realizará la instalación del servicio de gas natural por medio de personal calificado y certificado.

2.4 Proceso de certificación

Posteriormente, a través del organismo certificador de su preferencia y el cual a su vez debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía y con las disposiciones de la CREG entre ellas la Resolución CREG 059 de 2012 y demás expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio se programa la visita para la puesta en servicio. Durante esta visita, un certificador revisará que las condiciones técnicas de la instalación interna sean las requeridas para la óptima prestación del servicio

2.5 Trámite de Recurso (Peticiones, Quejas y Reclamos)

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra las respuestas de negativa del servicio, el potencial usuario podrá interponer, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su notificación, el Recurso de Reposición ante la misma empresa que profirió la decisión y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; este recurso podrá ser radicado en nuestros puntos de atención:

2.6 Servicios adicionales que ofrecemos

Si usted quiere realizar alguna modificación a su instalación de gas natural, Gases de la Guajira le brinda la posibilidad de solicitar los siguientes servicios:

Reubicación del centro de medición (medidores y componentes): Si realizaron modificaciones a su vivienda, puede solicitar el cambio de lugar del centro de medición.

Solicitud de un punto adicional de consumo: Si usted necesita conectar otro artefacto a gas y/o gasodoméstico puede solicitar un punto de consumo extra.

Reubicación de la tubería interna de gas natural: Debido a modificaciones en su vivienda, usted puede solicitar el cambio de lugar de la tubería interna de gas natural.

Conexión de artefactos a gas y/o gasodomésticos: Gases de la Guajira le instala fácilmente los artefactos a gas que usted solicite.

Refinanciación de deuda: Pague en cómodas cuotas el saldo de su deuda mediante la factura de gas natural.

Reactivación del servicio: Si su servicio ha sido suspendido, puede reactivarlo pagando la deuda vencida y el valor de la reconexión. Gases de la Guajira también le puede cargar el valor de la reconexión en la próxima factura.

El procedimiento a seguir para solicitar alguno de los servicios adicionales es el siguiente:

Llamar a la línea de atención al cliente 164.

Tener a la mano el recibo del gas o la dirección de la vivienda.

Solicitar el servicio que desea.

Gases de la Guajira programará una visita para que personal calificado le suministre al usuario un estimado de costos de los trabajos requeridos (cotización). El valor del servicio se le puede diferir máximo en 48 cuotas a los usuarios residenciales y en 6 cuotas a los no residenciales.

Si el usuario acepta la cotización, Gases de la Guajira programará una visita para que personal calificado realice el servicio cotizado. En caso de que el usuario no acepte la cotización, no se realizarán trabajos y se dejará copia de la cotización.

El valor del servicio será cargado al recibo y se le difiere al número de cuotas que el usuario decida

3. Información, Requisitos y Procedimiento para el Cambio de Comercializador:

Conforme lo establecido en la Resolución CREG 123 de 2013, la empresa GASES DE LA GUAJIRA se permite informar:

Que a los usuarios del servicio público domiciliario de gas natural les asiste el derecho de elegir libremente su comercializador. Se entiende como COMERCIALIZADOR aquel participante del mercado de gas natural que compra gas natural y/o capacidad de transporte en el mercado primario y/o en el mercado secundario y lo vende con destino a otras operaciones en dichos mercados, o a los usuarios finales. En el caso que EL COMERCIALIZADOR venda a los usuarios finales también se incluirá la intermediación comercial de la distribución de gas natural. Por otro lado, se entiende como DISTRIBUIDOR la persona que realiza el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición.

El valor del costo unitario que Gases de la Guajira cobra a sus usuarios en cada uno de sus mercados relevantes es publicado mensualmente en un diario de amplia circulación.

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:

Para que el usuario pueda solicitar el cambio de comercializador deberá:

Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con EL COMERCIALIZADOR, que de acuerdo con la regulación vigente (resolución CREG 108 de 1997 – artículo 15) es de 12 meses, salvo los contratos a término fijo.

Estar a paz y salvo por todo concepto con EL COMERCIALIZADOR que le preste el servicio, conforme a lo establecido en el Art. 27 y 28 de la Resolución CREG 123 de 2013, y las normas que la modifiquen o sustituyan. El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al usuario. Por consiguiente no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al usuario por parte del comercializador que le presta el servicio. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que este comercializador no de respuesta dentro del término establecido se podrá realizar el cambio de comercializador sin que sea exigible este requisito. Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y el momento del cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá, previo acuerdo con el usuario, asumir el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador deberá cobrar al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.

Haber garantizado el pago directamente o a través del nuevo comercializador de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo que solicite el usuario para el cambio de comercializador y el momento del cambio de comercializador.

Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

El usuario interesado contactará al comercializador que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador. El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

- Tarifas No Reguladas

Visita Técnica. Servicio Residencial.	**$ 189.607**
Visita Técnica. Servicio Comercial 1	**$201.827**
Visita Técnica. Servicio Industrial.	**$452.900**

Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Residencial.	**$ 189.607**
Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio No Residencial	**$201.827**
Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Industrial.	**$452.900**