	<b>Dirección de Calidad-Control Interno</b>	Código:	CG-GU-004
		Versión:	2
	<b>GUIA PARA LA AFILIACIÓN O SUSCRIPCIÓN DE USUARIOS NUEVOS Y CAMBIO DE PRESTADORES</b>	Fecha:	16-02-2021
		Página	1 de 6

**OBJETIVO:** determinar la metodología para tramitar la suscripción de nuevos usuarios al servicio de GLP por redes, los cambios de suscriptor y la gestión para el cambio de prestadores.

## 1. SUSCRIPCIÓN DE USUARIOS NUEVOS

### 1.1 Recepción de Solicitudes de Suscripción

El personal de Servicio y Atención al Usuario o asesor comercial puede recibir las solicitudes de afiliación o suscripción directamente en las oficinas, a través del correo electrónico *comprigas@hotmail.com*, mediante mensajería instantánea de WhatsApp y a través de las líneas telefónicas como se describen a continuación:

**WhatsApp y llamadas :322 792 18 98 (Muzo), 320 249 99 02 (Otanche)  
WhatsApp 321 541 35 11**

#### Oficinas

**L-V 8:00 AM-12 PM y 2:00 PM- 6 PM. Sábados 8:00 AM-1:00PM**

**Muzo: calle 2 # 4-38. Barrio San Jorge**

**Otanche: Carrera 5 # 4-04 Al lado del Servientrega**

**Guamalito: Carrera 7# 6 -69 Carretera Central**

**Correo: [servicioalclientecomprigas@hotmail.com](mailto:servicioalclientecomprigas@hotmail.com)**

En esta primera etapa, el personal de Servicio y Atención al Usuario deberá brindar información general al solicitante respecto al servicio de GLP por redes, incluyendo ventajas, precio de los derechos de conexión y medidores, disponibilidad de subsidios y convenios vigentes, condiciones y formas de pago, servicios complementarios y derechos y deberes del futuro usuario. Además, el personal de Servicio y Atención al Usuario estará en la capacidad de resolver todas las inquietudes por parte del solicitante.


### 1.2 Solicitud de Documentos y Cumplimiento de Requisitos

Cuando el potencial suscriptor/usuario decide acceder al servicio de GLP por redes de COMPRIGAS, el personal de Servicio y Atención al Usuario deberá requerirle los siguientes documentos:

- ✓ Fotocopia de cedula del propietario del inmueble donde solicita el servicio
- ✓ Recibo de energía del predio original. En caso de no disponer de uno puede presentar el documento de estratificación del predio expedido en los despachos de las Alcaldías.
- ✓ Certificado de Tradición y Libertad o en su defecto copia de escritura o carta de venta autenticada

El personal de Servicio y Atención al Cliente, verificará si se cumple con los requisitos para la suscripción de contrato. Si es así, el solicitante se adhiere al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de COMPRIGAS. El CCU estará exhibido en las oficinas de atención y servicio al usuario y siempre estará disponible en caso de que lo solicite el suscriptor-usuario de manera gratuita.

Las solicitudes podrán ser denegadas si se encuentran irregularidades en los documentos aportados por el solicitante.

	<b>Dirección de Calidad-Control Interno</b>	Código:	CG-GU-004
		Versión:	2
	<b>GUIA PARA LA AFILIACIÓN O SUSCRIPCIÓN DE USUARIOS NUEVOS Y CAMBIO DE PRESTADORES</b>	Fecha:	16-02-2021
		Página	2 de 6

### 1.3 Firma de Consentimientos y Compromisos

Para culminar la radicación de la solicitud del servicio de GLP por redes, al solicitante se le requerirá diligenciar y/o firmar los siguientes formatos y documentos:

- ✚ Formato de Solicitud del Servicio: en el cual se solicitan los datos generales del solicitante: nombre completo, documento de identificación, números de contacto, municipio, así como datos del predio en donde se solicita el servicio. Este documento debe ir firmado por el solicitante junto con el número de identificación (anexo 1).
- ✚ Formato de Cotización de Clientes: es un documento en donde se plantean los costos del servicio y condiciones de pago y posible fecha de instalación. Este formato es llenado junto con el asesor comercial y firmado por ambas partes, es decir, asesor comercial y solicitante (anexo 2).
- ✚ Pagare (anexo 3).
- ✚ Recibo de caja: dependiendo de las limitaciones o naturaleza de los subsidios o convenios vigentes, los suscriptores deberán aportar una cuota inicial para acceder al servicio de GLP. De esta manera, la recepción del dinero se registra en un recibo de caja (anexo 4).

Es importante resaltar que ningún formulario de solicitud para la prestación del servicio público de gas licuado de petróleo (GLP) debe contener enmendaduras, tachones, o aspectos que dañen la integridad del mismo.


Una vez los formatos para la prestación del servicio público de GLP por redes se encuentren debidamente diligenciados y aprobados tanto por el prestador y el cliente, se procede a la respectiva validación de la información y archivo.

### 1.4 Programación Y Ejecución De La Instalación

- Validada y aprobada la totalidad de la información suministrada por el solicitante y presentada por el asesor comercial, se procede a gestionar la instalación del servicio en el predio. La fecha de instalación puede variar puesto que es dependiente de la disponibilidad del personal instalador, esto es un mínimo de una (1) semana hábil a máximo 30 días hábiles.

**NOTA:** Si por alguna razón no es posible instalar el servicio por motivos imputables al suscriptor en un lapso mayor o igual a seis (6) meses contados a partir de la fecha de adquisición de los compromisos, COMPRIGAS procede a anular el contrato de servicio y La Empresa podrá retener el dinero que recibió del suscriptor/usuario.

- En la fecha de instalación programada, COMPRIGAS asigna al personal de instalación para que ejecute la orden de trabajo y también gestionara debidamente al personal para la certificación de la nueva red interna para que finalmente el suscriptor pueda emplear de manera segura el servicio.
- El personal acreditado por la ONAC que otorga la certificación de la red interna es el responsable de suministrar el certificado de la nueva red a COMPRIGAS y dejar registrado ante el suscriptor la "certificación".

	<b>Dirección de Calidad-Control Interno</b>	Código:	CG-GU-004
		Versión:	2
	<b>GUIA PARA LA AFILIACIÓN O SUSCRIPCIÓN DE USUARIOS NUEVOS Y CAMBIO DE PRESTADORES</b>	Fecha:	16-02-2021
		Página	3 de 6

- Una vez se certifique la red interna del nuevo suscriptor/usuario, este recibirá las instrucciones acerca del buen uso del combustible, información de líneas de atención y emergencia y situaciones de alerta (anexo 5- Manual de Usuario)
- El personal de Servicio y Atención al Usuario debe comunicarse con el nuevo usuario para validar la instalación del servicio y el funcionamiento adecuado del mismo.

## 2. SOLICITUDES DE CAMBIOS DE SUSCRIPTOR

COMPRIGAS atiende las solicitudes de cambio de suscriptor por casos fortuitos o cambio de propietario del inmueble.

Para realizar el cambio, el nuevo solicitante debe realizar la solicitud y el personal de Servicio y Atención al Cliente le requerirá los siguientes documentos

- Carta Solicitud de cambio de suscriptor expresando los motivos del mismo. Si el caso es de transferencia de autoridad, la solicitud deberá estar firmada por el actual suscriptor y por el nuevo solicitante.
- Documento de identidad del Nuevo Suscriptor
- Recibo de luz del predio, no mayor a 2 meses
- Certificado de Tradición y Libertad, no mayor a 30 días
- Los demás documentos legales que constaten la necesidad del cambio

**NOTA:** Si la venta asociada al cambio tiene vigente un crédito, el Nuevo Suscriptor debe adicionalmente realizar la firma de consentimientos y compromisos que se describe en el numeral 1.3 si se niega le cambio no podrá hacerse efectivo.


## 3. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE PRESTADOR

Para realizar un cambio de proveedor de servicio público y dar por terminado el contrato de servicio, el suscriptor deberá:

1. Estar a paz y salvo con los pagos establecidos en el contrato.
2. Radicar ante COMPRIGAS una carta manifestando la intención de cambio de comercializador.

Es importante que el consentimiento expreso y escrito contenga:

- ✓ Nombre completo del suscriptor
- ✓ Numero de venta
- ✓ Numero de documento de identidad.
- ✓ Dirección
- ✓ Teléfono
- ✓ E-mail
- ✓ Manifestación de intención de terminar el Contrato de prestación de servicio público con las motivaciones correspondientes.

	<b>Dirección de Calidad-Control Interno</b>	Código:	CG-GU-004
		Versión:	2
	<b>GUIA PARA LA AFILIACIÓN O SUSCRIPCIÓN DE USUARIOS NUEVOS Y CAMBIO DE PRESTADORES</b>	Fecha:	16-02-2021
		Página	4 de 6


COMPRIGAS tendrá 5 días hábiles para responder la solicitud de paz y salvo, a través de correo electrónico, mensajería instantánea o por medios escritos.

3. Posteriormente, el nuevo prestador verificará que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:
  - ✓ Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el prestador del servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente (mínimo de doce (12) meses).
  - ✓ Estar a paz y salvo con el prestador del servicio
4. El usuario interesado debe contactar al comercializador que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de prestador
5. El nuevo Comercializador en común acuerdo con COMPRIGAS definirán la fecha en la que se hace efectivo el cambio.
6. COMPRIGAS entregará la lectura del medidor a la fecha del cambio comercializador al nuevo prestador del servicio para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.
7. Una vez ejecutado el cambio de comercializador COMPRIGAS realizará el trámite de retiro al contrato de prestación de servicio.

#### 1. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato de Cotización de Usuarios
- Formato de Solicitud del Servicio
- Pagare
- Recibo de caja
- Manual de Usuario

ELABORÓ  Tatiana Mosquera R. <b>Auxiliar Control Interno</b>	REVISÓ Yeison David Vásquez <b>Gerente-Jefe de Control Interno</b>	APROBÓ  Yeison David Vásquez <b>Gerente-Jefe de Control Interno</b>
FECHA 13 -01-2021	FECHA 14 -20-2021	FECHA 20-01-2021

	<b>Dirección de Calidad-Control Interno</b>	Código:	CG-GU-004
		Versión:	2
	<b>GUIA PARA LA AFILIACIÓN O SUSCRIPCION DE USUARIOS NUEVOS Y CAMBIO DE PRESTADORES</b>	Fecha:	16-02-2021
		Página	5 de 6

### NOTAS DE CAMBIO

No	Descripción/Motivo	Pagina



# COMPRIIGAS

EXPERIENCIA, EFICIENCIA  
Y BIENESTAR