

PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN Y/O ACCESO AL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución CREG 080 de 2019, informamos a continuación los requisitos, procedimientos y plazos que deben atenderse para obtener la conexión y/o acceso al servicio público de gas natural por redes aplicable a los usuarios (clientes hogares, comerciales, industria y constructores) que atiende Surtigas S.A. E.S.P., de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la Resolución 057 de 1996 y el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y aquellas que la adicionen, modifiquen, reforme o sustituyan.

Capítulo I

Procedimiento para la Conexión del Servicio

1. Solicitud del servicio:

La solicitud del servicio se rige por lo establecido en el capítulo IV (Condiciones de Conexión) y capítulo VII (Condiciones Generales) del Anexo General Código de Distribución del servicio de Gas combustible por Redes, contenido en la Resolución CREG 067 de 1996 o aquella que la, adicione, modifique, reforme o sustituya. Así mismo, por lo indicado en el Capítulo IV de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la adicione, modifique, reforme o sustituya.

Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los suscriptores o usuarios de una misma red local, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo.

Corresponderá al comercializador efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes

Sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la Comisión, la aprobación del costo de comercialización, cuando se trate del servicio de electricidad; o del costo unitario de distribución (Dt), tratándose del servicio de gas por red de ductos, para prestar el servicio en el área donde se localiza el suscriptor potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales

o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin

Para efectos de lo anterior, se tendrá en cuenta lo siguiente de acuerdo con las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio que tenga cada cliente atendido por la Empresa:

1.1. Cliente Residencial (hogares):

1.1.1. Solicitud de visita de representante de ventas:

Para acceder al servicio de gas natural por redes, el cliente o usuario potencial deberá comunicarse con la Empresa para solicitar la visita de un representante de ventas a través de los siguientes canales de atención:

- a) Personalmente en la Oficina de atención a usuarios.
- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co
- c) Call center.
- d) Página web (enlace solicita tu visita de gas natural)

1.1.1.1. *Término dentro del cual la Empresa debe programar cita o fijar visita de un representante de ventas:*

Luego de recibida la solicitud de visita de venta, se procederá así:

- a) La Empresa no demorará más de tres (3) días hábiles para dar una cita o para fijar una visita de un representante de ventas a un cliente o usuario potencial, contados a partir del recibo de la solicitud de visita.
- b) La Empresa no podrá incumplir citas o visitas programadas a los clientes, salvo que exista causa justificativa.

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el título VII.1.6.-atención al cliente - (numeral 7.16 y 7.18) del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

1.1.1.2. *Información que el cliente deberá suministrar para el proceso de solicitud del servicio, en el momento de la visita de venta:*

La información y/o documentos que el cliente o usuario potencial deberá contar para adelantar su solicitud de servicio son los siguientes:

- Información básica:
 - a) Nombre completo del solicitante (persona natural o persona jurídica).
 - b) Documento de identidad (persona natural o persona jurídica).

- Información adicional:
 - a) Dirección exacta del inmueble.
 - b) Tipo de servicio requerido (cargo por conexión, instalación interna, o ambas).
 - c) Manifestación de la calidad con la que actúa el solicitante respecto del inmueble cuya conexión solicita (propietario, poseedor, tenedor/arrendatario, etc.).
 - d) Manifestación de conocimiento sobre si el sector de ubicación del inmueble cuenta o no con redes externas gasificadas.

En caso que la información sea presentada en forma incompleta, la Empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que falta por cumplir. Una vez el cliente o usuario potencial cumpla ante la Empresa con los requisitos generales y especiales que le lleguen a ser requeridos según el servicio que solicita, la Empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 108 de 1997, artículo 16 literal a), o aquella que la adicione, modifique, reforme o sustituya.

La Empresa no realizará trabajos para suministrar el servicio de gas en las viviendas de los barrios o municipios que no tengan una correcta nomenclatura.

1.2. Cliente Comercial

1.2.1. Solicitud de visita de un representante de ventas:

Para acceder al servicio de gas natural por redes, el cliente o usuario potencial deberá comunicarse con la Empresa para solicitar la visita de un representante de ventas a través de los siguientes canales de atención:

- a) Personalmente en la Oficina de atención a usuarios.

- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co
- c) Call center.
- d) Página web (enlace solicita tu visita de gas natural)

1.2.1.1. Término dentro del cual la Empresa debe programar cita o fijar visita de un representante de ventas:

Luego de recibida la solicitud de visita de venta, se procederá así:

- a) La Empresa no demorará más de tres (3) días hábiles para dar una cita o para fijar una visita de un representante de ventas a un cliente o usuario potencial, contados a partir del recibo de la solicitud de visita.
- b) La Empresa no podrá incumplir citas o visitas programadas a los clientes, salvo que exista causa justificativa.

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el título VII.1.6.-atención al cliente - (numeral 7.16 y 7.18) del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

1.2.1.2. Información que el cliente deberá suministrar para el proceso de solicitud del servicio, en el momento de la visita de venta:

La información y/o documentos que el cliente o usuario potencial deberá contar para adelantar su solicitud de servicio son los siguientes:

- Información básica:
 - a) Nombre completo del solicitante (persona natural o persona jurídica).
 - b) Documento de identidad (persona natural o persona jurídica).
- Información adicional:
 - a) Dirección exacta del inmueble.
 - b) Tipo de servicio requerido (carga por conexión, instalación interna, o ambas).
 - c) Manifestación de la calidad con la que actúa el solicitante respecto del inmueble cuya conexión solicita (propietario, poseedor, tenedor/arrendatario, etc.).

- d) Manifestación de conocimiento sobre si el sector de ubicación del inmueble cuenta o no con redes externas gasificadas.

En caso de que la información sea presentada en forma incompleta, la Empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que falta por cumplir. Una vez el cliente o usuario potencial cumpla ante la Empresa con los requisitos generales y especiales que le lleguen a ser requeridos según el servicio que solicita, la Empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 108 de 1997, artículo 16 literal a), o aquella que la adicione, modifique, reforme o sustituya.

La Empresa no realizará trabajos para suministrar el servicio de gas en los inmuebles que no tengan una correcta nomenclatura.

1.3. Cliente Industrial (regulado):

1.3.1. Solicitud de visita de representante de ventas:

Para acceder al servicio de gas natural por redes, el cliente o usuario potencial deberá comunicarse con la Empresa para solicitar la visita de un contratista de ventas, a través de los siguientes canales de atención:

- a) Personalmente ante la Oficina de atención a usuarios.
- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co
- c) Call center.
- d) Atención personalizada que así solicite el cliente.
- e) Página web (enlace solicita tu visita de gas natural)

1.3.1.1. Término dentro del cual la Empresa debe programar cita o fijar visita de un representante de ventas:

Luego de recibida la solicitud de visita de venta, se procederá así:

- a) La Empresa no demorará más de tres (3) días hábiles para dar una cita o para fijar una visita de un representante de ventas a un cliente o usuario potencial, contados a partir del recibo de la solicitud de visita.
- b) La Empresa no podrá incumplir citas o visitas programadas a los clientes, salvo que exista causa justificativa.

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el título VII.1.6.-atención al cliente - (numeral 7.16 y 7.18) del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

1.3.1.2. Información que el cliente deberá suministrar para el proceso de solicitud del servicio, en el momento de la visita de venta:

La información y/o documentos que el cliente o usuario potencial deberá contar para adelantar su solicitud de servicio son los siguientes:

- Información básica:
 - a) Nombre completo del solicitante (persona natural o persona jurídica).
 - b) Documento de identidad (persona natural o persona jurídica).
 - a) RUT

- Información adicional:
 - a) Dirección exacta del inmueble.
 - b) Tipo de servicio requerido (carga por conexión, instalación interna, o ambas).
 - c) Manifestación de la calidad con la que actúa el solicitante respecto del inmueble cuya conexión solicita (propietario, poseedor, tenedor/arrendatario, etc.).
 - d) Consumo total del proyecto, equipos a instalar.
 - e) Planos urbanísticos y arquitectónicos del proyecto (medio magnético CD formato DWG).
 - f) Imagen de ubicación en Google.

En caso de que la información sea presentada en forma incompleta, la Empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que falta por cumplir. Una vez el cliente o usuario potencial cumpla ante la Empresa con los requisitos generales y especiales que le lleguen a ser requeridos según el servicio que solicita, la Empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 108 de 1997, artículo 16 literal a), o aquella que la adicione, modifique, reforme o sustituya.

La Empresa no realizará trabajos para suministrar el servicio de gas en los inmuebles que no tengan una correcta nomenclatura.

1.4. Cliente Constructoras

1.4.1. Solicitud del servicio:

Para acceder al servicio de gas natural por redes, el cliente potencial deberá comunicarse con la Empresa para solicitar el servicio a través de los siguientes canales de atención:

- a) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co
- b) Atención personalizada si es solicitada, previa programación de reunión.

1.4.1.1. Información que el cliente deberá suministrar para el proceso de solicitud del servicio:

La información y/o documentos que el cliente o usuario potencial deberá suministrar a la Empresa para adelantar su solicitud de servicio son los siguientes:

- Información básica:
 - b) Carta solicitando la venta de los cargos por conexión
 - c) Nombre completo del solicitante (persona natural o persona jurídica).
 - d) Documento de identidad (persona natural o persona jurídica).
- Información adicional:
 - a) Red interna construida.
 - b) Regulación construida (cuando el proyecto lo amerite, dependiendo de la tipología del proyecto).
 - c) Número de apartamentos.
 - d) Diseños aprobados.
 - e) Redes externas gasificadas.
 - f) Certificado de estratos y nomenclaturas

En caso de que la información sea presentada en forma incompleta, la Empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que falta por cumplir.

La venta de los cargos por conexión por parte de la Empresa procede cuando el cliente cuente con la documentación completa. Una vez el cliente o usuario potencial cumpla ante la Empresa con los requisitos generales y especiales que le lleguen a ser requeridos según el servicio que solicita, la Empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos

que haya dejado de indicar, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 108 de 1997, artículo 16 literal a), o aquella que la adicione, modifique, reforme o sustituya.

La Empresa no realizará trabajos para suministrar el servicio de gas en los inmuebles que no tengan una correcta nomenclatura.

El cliente interesado en obtener la conexión del servicio de su proyecto constructivo, debe iniciar el acercamiento con la Empresa como mínimo con tres (3) meses de anticipación a la fecha en que requiera la conexión efectiva del mismo en los inmuebles que así haya indicado.

Si los inmuebles resultan aptos para recibir el servicio, se le informa al cliente que en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles se le remitirá la cotización correspondiente, según la tarifa que esté vigente y publicada en la página web de la Empresa.

En caso de que no haya disponibilidad de redes o no se cuenten con redes para el suministro, el cliente o usuario potencial deberá iniciar los procesos de factibilidad del servicio y la solicitud de extensión de redes.

2. Realización de visita del asesor o representante de ventas:

2.1. Cliente Residencial (hogares):

En la visita que se adelante, el representante de ventas le presentará los beneficios y condiciones del producto, se verificarán aspectos tales como características de la vivienda, disponibilidad de redes, entre otros.

Le informará al cliente los términos de la negociación del servicio solicitado, donde determina el valor de la cuota inicial de acuerdo al estrato, el plan de financiación y el diligenciamiento de requisitos generales de documentación para la misma.

Si el resultado de la visita no es una venta efectiva porque el usuario no cuenta con la documentación, normas técnicas y de seguridad aplicables, así como lo establecido en el capítulo IV (Condiciones de Conexión) del Anexo General Código de Distribución de Gas combustible por redes, una vez cuente con todo lo exigido deberá realizar una nueva solicitud de visita.

En los casos que el usuario se encuentre fuera de redes deberá dar inicio a la solicitud de extensión de redes de gas natural.

No se suministrará el servicio a ex usuarios, hasta tanto se haya pagado o asegurado el pago de las deudas por algún servicio anterior. (Capítulo IV. 3. -Obtención del servicio- título IV. 3.3. -Liquidación de deudas anteriores- numeral 4.8 del Anexo General del Código de Distribución).

Cualquiera que sea el resultado de visita del representante de venta, la misma se diligenciará en un I.V.T. (Informe de Visita Técnica) firmado por el usuario y/o se registrará en el dispositivo electrónico correspondiente que esté asignado al representante de ventas de la Empresa.

2.2. Cliente Comercial

En la visita que se adelante, el representante de ventas le presentará los beneficios y condiciones del producto, se verificarán aspectos tales como características del local, disponibilidad de redes, entre otros.

Si el inmueble es apto para recibir el servicio, se le informa al cliente que en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles recibirá la cotización correspondiente de parte de la Empresa.

La adquisición del servicio puede hacerse de contado o financiada, en caso de ser financiada estará sujeta al resultado de un estudio de crédito el cual se socializará con el cliente en su momento.

El diligenciamiento de requisitos generales y firma de documentación (formulario de venta) se realizará posterior a la confirmación del pago de la cuota inicial o valor total de la venta (cargo por conexión).

Si el resultado de la visita no es una venta efectiva porque el usuario no cuenta con la documentación o requisitos exigidos, normas técnicas y de seguridad aplicables, así como lo establecido en el capítulo IV (Condiciones de Conexión) del Anexo General Código de Distribución de Gas combustible por redes, una vez cuente con todo lo exigido deberá realizar una nueva solicitud de visita.

En los casos que el usuario se encuentre fuera de redes deberá dar inicio a la solicitud de extensión de redes de gas natural.

Si el predio ha tenido el servicio anteriormente, para poder hacer la nueva venta, debe estar al día. No se suministrará el servicio a ex usuarios, hasta tanto se haya pagado o asegurado el pago de las deudas por algún servicio anterior. (Capítulo IV. 3. -Obtención del servicio- título IV. 3.3. -Liquidación de deudas anteriores- numeral 4.8 del Anexo General del Código de Distribución).

Cualquiera que sea el resultado de visita del representante de venta, la misma se diligenciará en un I.V.T. (Informe de Visita Técnica) firmado por el usuario y/o se registrará en el dispositivo electrónico correspondiente que esté asignado al representante de ventas de la Empresa

2.3. Cliente Industrial (regulado):

En la visita que se adelante, el representante de ventas recibirá los documentos exigidos por la Empresa y validará aspectos tales como las características del inmueble, la disponibilidad de redes, entre otros.

Si las redes existentes permiten suplir la necesidad del cliente o usuario potencial, el representante de ventas le indicará al cliente o usuario potencial que se le remitirá cotización dentro del término estimado de cinco (5) días hábiles siguientes a la visita, dando el alcance necesario según la particularidad de cada caso. En el evento de requerirse información técnica adicional se le informará al Cliente sobre la misma, así como la fecha en la cual le será remitida la correspondiente cotización.

Si las redes existentes deben ser modificadas para atender la necesidad del cliente o usuario potencial, la Empresa debe proceder a realizar el diseño y posterior evaluación de los cambios a realizar, estudio técnico adelantará la Empresa por en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días.

Según sea el resultado de la evaluación, se definirá por la Empresa si procede el envío de cotización al cliente o, le informará al cliente sobre la necesidad de realizar cambios en las redes para poder suministrarle el servicio.

La Empresa para todas las ventas a potenciales clientes con categoría de industrial, realizará consulta sobre el mismo en listas restrictivas.

La adquisición del servicio obedecerá a las condiciones comerciales que se hayan definido entre la Empresa y el cliente o usuario potencial, de acuerdo con las condiciones técnicas del servicio que requiera el cliente.

Si el resultado de la visita no es una venta efectiva del servicio porque el cliente no cuenta con la documentación o requisitos exigidos, normas técnicas y de seguridad aplicables, así como lo establecido en el capítulo IV (Condiciones de Conexión) del Anexo General Código de Distribución de Gas combustible por redes, una vez cuente con todo lo exigido deberá realizar una nueva solicitud de visita.

En caso de que no haya disponibilidad de redes o no se cuenten con redes para el suministro, el cliente o usuario potencial deberá iniciar los procesos de factibilidad del servicio y la solicitud de extensión de redes.

Si el predio ha tenido el servicio anteriormente, para poder hacer la nueva venta, debe estar al día. No se suministrará el servicio a ex usuarios, hasta tanto se haya pagado o asegurado el pago de las deudas por algún servicio anterior. (Capítulo IV. 3. -Obtención del servicio- título IV. 3.3. -Liquidación de deudas anteriores- numeral 4.8 del Anexo General del Código de Distribución).

Cualquiera que sea el resultado de visita del representante de venta, la misma se diligenciará en un I.V.T. (Informe de Visita Técnica) firmado por el usuario y/o se registrará en el dispositivo electrónico correspondiente que esté asignado al representante de ventas de la Empresa

3. Plazo para dar respuesta a la solicitud de conexión presentada:

La solicitud de conexión del servicio será resuelta por la Empresa en un plazo que no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión, conforme con lo establecido en el título VII.1.6.- Atención al Cliente – (numeral 7.15) del Anexo General del Código de Distribución y el artículo 16 literal b) de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

4. Costo o cargo de Conexión del servicio.

El usuario deberá pagar el costo de la conexión del servicio, para que la Empresa comience a cumplir el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios que se deriva de dicha solicitud de conexión y esta no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y el título IV 3.4 – Conexiones

del servicio (numeral 4.9) del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

Dicho cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la CREG sobre esta materia y se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio, según lo previsto en el artículo Art.90, numeral 90.3 y 136 de la Ley 142 de 1994, artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 (modificado por el artículo 12 y 13 de la Resolución CREG 059 de 2012) y el artículo 21 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquellas normas que los adicionen, modifiquen, reformen o sustituyan.

Sin embargo, si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor o usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3, de conformidad con el artículo 22 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

Adicionalmente, por aquellos trabajos o servicios prestados al usuario y que no estén expresamente reglamentados, el distribuidor cobrará el valor de los materiales, el costo de utilización de los equipos empleados y de la mano de obra utilizada, más una suma por concepto de administración e ingeniería, según lo indicado en el título IV.3.4. -Conexiones del servicio- del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

El valor que se cobra por concepto de cargo por conexión es que se encuentra debidamente publicado y actualizado en la página web de la Empresa.

La Empresa puede ofrecer planes de financiamiento o formas de pago de este concepto (cuota inicial) e indicará al cliente o usuario las opciones respectivas para su elección.

5. Tratamiento de las modificaciones a las conexiones existentes:

Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva, por lo cual el usuario interesado se deberá tener en cuenta todo lo indicado en el presente procedimiento.

6. Término para la efectiva conexión o puesta en operación del servicio:

Una vez los usuarios hayan pagado los cargos de conexión correspondientes, la Empresa dispondrá como máximo treinta (30) días hábiles para realizar la conexión efectiva del servicio o su puesta en

operación, de acuerdo con lo dispuesto en título VII.1.6. -Atención al cliente- (numeral 7.20) del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

Salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a la Empresa, teniendo en cuenta lo indicado por el título V. 3.5. -Fuerza mayor o caso fortuito- del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

7. Personal autorizado para realizar conexión de servicio de gas por redes:

Solamente los empleados o representantes debidamente autorizados de la Empresa podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema o en cualquier antiguo sistema de tuberías del cual se hubiera interrumpido el uso del servicio de gas, e atención a lo indicado en el título V. 5. - Procedimiento para la Operación del Sistema de Distribución-, numeral 5.2. del Anexo General del Código de Distribución o aquella norma que lo adicione, modifique, reforme o sustituya.

8. Permisos y certificaciones para que proceda la puesta en servicio por parte de la Empresa:

Para la puesta en servicio por parte de la Empresa, las instalaciones internas de gas del cliente deberán contar con un certificado de conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos y realizado por un organismo de inspección o de certificación, debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia “ONAC” o la entidad que haga sus veces, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes.

La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y este la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El cliente asumirá el costo de dicha revisión.

Lo anterior, atendiendo lo exigido en el título II.2.10. -Puesta en servicio, reconocimiento y prueba- numeral 2.23, y título IV. 5.2. -Suficiencia y seguridad de instalación del usuario- numeral 4.20 del Anexo General del Código de Distribución, modificado por el artículo 3 y 6 de la Resolución CREG 059 de 2012 o aquellas normas que los adicionen, modifiquen, reformen o sustituyan.

Los requisitos para la certificación de instalaciones internas realizadas por terceros, pueden consultarse en el siguiente enlace de la página web de la Empresa: <https://www.surtigas.com.co/requisitos-instalaciones>.

9. Causales para negación de solicitudes del servicio de gas por redes:

La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato de condiciones uniformes.
- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- d) Cuando la Empresa no disponga de capacidad de suministro para atender la solicitud de conexión.
- e) Cuando no se encuentre gas adicional disponible, sin detrimento de la calidad del servicio a otros usuarios.
- f) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
- g) Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura.
- h) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.
- i) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas colombianas aplicables vigentes.
- j) Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con las normas técnicas colombianas y/o regulación aplicable vigente o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- k) Por no encontrarse el sector dentro del dentro de los planes de expansión de inversiones de la Empresa.
- l) Por no presentar ante la Empresa la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio, en caso de ser arrendatario.
- m) Por no ofrecer las redes internas del inmueble condiciones de seguridad aceptables por la Empresa.
- n) Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sean necesarios los permisos y/o licencias de ocupación del espacio público que emite la autoridad competente y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite, de conformidad con el numeral IV.3.5. 4.10 del Código de Distribución o aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sea necesario, la utilización de predios privados, y aún no se cuente con la correspondiente servidumbre o derechos de paso necesarios, o la Empresa se encuentre en negociación de los mismos, en los términos del artículo 57 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con el numeral IV.3.5. 4.11 del Código de Distribución (Resolución CREG 067 de 1995).

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el Título II.2.5.- Redes de distribución- numeral 2.13, Título IV.4.1. – Reglas Generales-, numeral 4.12. y Título V.3.4 – LIMITACIONES-, del Anexo General del Código de Distribución (Resolución CREG 067 de 1996) y artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997, así como aquellas que las aquellas normas que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

El presente capítulo complementa lo publicado en el vínculo “servicios” de la página web de la empresa: <https://www.surtigas.com.co/> , reitera el contenido del Contrato de Prestación del Servicio de Distribución y/o Comercialización de Gas Natural de Surtigas (Contrato de Condiciones Uniformes – CCU) y está en concordancia con la Ley 142 de 1994 y la regulación CREG que le aplica.

Capítulo II

Procedimientos generales para solicitudes de Estudio de Factibilidad y Solicitud de Extensión de redes

El presente capítulo se rige por los lineamientos establecidos en el Capítulo III – Planeamiento de la Expansión de la Red de Distribución-, del Código de Distribución (Resolución CREG 067 de 1996) y la

Resolución CREG 057 de 1996, así como aquellas que las aquellas normas que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

1. Factibilidad de nuevas conexiones:

1.1. Cliente Industrial:

En caso de que no exista disponibilidad de red para suplir las necesidades del Cliente, al nuevo usuario le corresponde solicitar a la Empresa el estudio de factibilidad correspondiente, que éste pueda ofrecerles alternativas técnicas y de costos. Lo anterior atendiendo lo indicado en el Capítulo III – Planeamiento de la Expansión de la Red de Distribución-, numeral 3.12. del Anexo General del Código de Distribución.

1.1.1. Solicitud del estudio de factibilidad:

El Cliente puede solicitar el respectivo estudio de factibilidad a través de los siguientes canales de atención:

- a) Oficina de atención a usuarios
- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co
- c) Call center
- d) Atención personalizada, requiere programación de reunión.

1.1.2. Información que el Cliente debe suministrar para obtener el servicio de estudio de factibilidad:

El nuevo usuario en su solicitud deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a) Carta solicitando la factibilidad del servicio.
- b) Perfil de consumo total del proyecto y detalle de la operación.
- c) Referencia catastral IGAC del inmueble. (Deseado)
- d) Planos urbanísticos y arquitectónicos del proyecto (medio magnético CD formato DWG).
- e) Imagen de ubicación en Google.

1.1.3. Término para resolver la solicitud de estudio de factibilidad:

El trámite de esta solicitud será atendido conforme las reglas del derecho de petición, por lo cual, la Empresa dará respuesta escrita a la solicitud de factibilidad presentada por el Cliente en un término que no excederá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su presentación.

1.2. Clientes Constructoras

En caso de que no exista disponibilidad de red para suplir las necesidades del cliente, al nuevo usuario le corresponde solicitar a la Empresa el estudio de factibilidad correspondiente, que éste pueda ofrecerles alternativas técnicas y de costos. Lo anterior atendiendo lo indicado en el Capítulo III – Planeamiento de la Expansión-, numeral 3.12. del Anexo General del Código de Distribución.

1.2.1. Solicitud del estudio de factibilidad:

El cliente puede solicitar el respectivo estudio de factibilidad a través de los siguientes canales de atención:

- a) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co

1.2.2. Información que el Cliente debe suministrar para obtener el servicio de estudio de factibilidad:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el título III.5.5 - Factibilidad de nuevas conexiones – del Código de Distribución, el nuevo usuario en su solicitud deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a) Carta o formato F-06-1-14 (que puede descargarse en la página web) solicitando la factibilidad del servicio
- b) Consumo total del proyecto, gasodomésticos a instalar.
- c) Referencia catastral IGAC.
- d) Planos urbanísticos y arquitectónicos del proyecto (medio magnético CD formato DWG).
- e) Imagen de ubicación en Google.

1.2.3. Término para resolver la solicitud de estudio de factibilidad:

El trámite de esta solicitud será atendido conforme las reglas del derecho de petición, por lo cual, la Empresa dará respuesta escrita a la solicitud de factibilidad presentada por el Cliente en un término que no excederá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su presentación.

2. Extensión de Redes:

2.1. Clientes Residenciales (Hogares)

2.1.1. Solicitud extensión de redes:

El cliente puede solicitar la extensión de redes a través de los siguientes canales de atención:

- a) Oficina de atención a usuarios
- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co

2.1.2. Información que el Cliente debe suministrar para el trámite de su solicitud de extensión de redes:

El potencial cliente en su solicitud deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a) Carta solicitud Indicando:
 - Número de viviendas con necesidad de servicio,
 - información general (indicar si está en construcción o terminada la vivienda).
- b) Referencia catastral IGAC individual.
- c) Información de artefactos que funcionen a gas a instalar en las viviendas.

2.1.3. Término para resolver la solicitud de estudio de factibilidad:

El trámite de esta solicitud será atendido conforme las reglas del derecho de petición, por lo cual, la Empresa dará respuesta escrita a la solicitud de factibilidad presentada por el Cliente en un término que no excederá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su presentación.

2.2. Clientes Comerciales

2.1.4. Solicitud extensión de redes:

El cliente puede solicitar la extensión de redes a través de los siguientes canales de atención:

- a) Oficina de atención a usuarios
- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co

2.1.5. Información que el Cliente debe suministrar para el trámite de su solicitud de extensión de redes:

El potencial cliente en su solicitud deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a) Carta solicitud Indicando:
 - Necesidad del servicio,
 - información general
 - Consumo proyectado
 - Ubicación.
- b) Referencia catastral IGAC individual.
- c) Información de artefactos que funcionen a gas a instalar.

2.1.6. Término para resolver la solicitud de estudio de factibilidad:

El trámite de esta solicitud será atendido conforme las reglas del derecho de petición, por lo cual, la Empresa dará respuesta escrita a la solicitud de factibilidad presentada por el Cliente en un término que no excederá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su presentación.

2.2. Clientes Constructoras

2.2.1. Solicitud extensión de redes:

El cliente puede solicitar la extensión de redes a través de los siguientes canales de atención:

- a) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co

2.2.2. Información que el Cliente debe suministrar para el trámite de su solicitud de extensión de redes:

El potencial cliente en su solicitud deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a) Carta solicitud que debe indicar:
- Consumo del proyecto,
 - Número de unidades
 - Fecha de inicio de obra
 - Fecha estimada de finalización de obras.
- b) Referencia catastral IGAC.
- c) Planos urbanísticos y arquitectónicos del proyecto (medio magnético CD formato DWG).
- d) Imagen de ubicación en Google.

2.2.3. Término para resolver la solicitud de estudio de factibilidad:

El trámite de esta solicitud será atendido conforme las reglas del derecho de petición, por lo cual, la Empresa dará respuesta escrita a la solicitud de factibilidad presentada por el Cliente en un término que no excederá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su presentación.

2.3. Clientes Industriales

2.3.1. Solicitud extensión de redes:

El cliente puede solicitar la extensión de redes a través de los siguientes canales de atención:

- a) Oficina de atención a usuarios
- b) Solicitud escrita radicada en los puntos de atención al usuario o a través del correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co
- c) Atención personalizada, previa solicitud de reunión.

2.3.2. Información que el Cliente debe suministrar para el trámite de su solicitud de extensión de redes:

El potencial cliente en su solicitud deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a) Carta solicitud donde se indique lo siguiente:
- Consumo del proyecto,
 - Detalles de la operación
 - Fecha de inicio de obra
 - Fecha estimada finalización de obras

2.3.3. Término para resolver la solicitud de estudio de factibilidad:

El trámite de esta solicitud será atendido conforme las reglas del derecho de petición, por lo cual, la Empresa dará respuesta escrita a la solicitud de factibilidad presentada por el Cliente en un término que no excederá de quince (15) días hábiles, contados a partir de su presentación.
