

LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

NIT 901.875.197-5

**PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO
DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP) POR RED — USUARIOS NUEVOS**

OBJETIVO

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y en las cláusulas 3, 4 y 5 del Contrato de Condiciones Uniformes de LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P., la Empresa informa a los usuarios potenciales del servicio público domiciliario de gas licuado del petróleo (GLP) por red, los requisitos, plazos y condiciones para acceder al servicio.

MARCO NORMATIVO

- Ley 142 de 1994. Régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Resolución CREG 067 de 1995. Código de Distribución de Gas Combustible por redes.
- Resolución CREG 108 de 1997. Criterios generales de protección de los derechos de los usuarios.
- Resolución No. 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía. Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible por Redes.
- Resolución CREG 080 de 2019. Reglas de comportamiento de mercado.
- Contrato de Condiciones Uniformes de LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

CANALES DE ATENCIÓN

El usuario potencial podrá realizar la solicitud y cotización del servicio por cualquiera de los siguientes canales:

Municipio San Gil, Santander

Carrera 14 No 19 - 15

empresaland.esp@gmail.com

REQUISITOS DE LA SOLICITUD

Todo solicitante deberá suministrar en su solicitud:

- Nombre del solicitante y documento que lo identifique.
- Certificado de Libertad y Tradición del predio o vivienda
- Dirección del inmueble.
- Tipo de servicio requerido (residencial, comercial, industrial u oficial).
- Calidad con la que actúa (dueño, poseedor, tenedor o usuario).
- Condición de riesgo del inmueble.

LAND COLOMBIA S.A.S.E.S.P. NIT. 901875197-5

Una vez el usuario cumpla con los requisitos generales y especiales, la Empresa no podrá exigir requisitos adicionales ni negar la solicitud por motivos no informados previamente. La solicitud se resolverá en un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, salvo que se requieran estudios especiales para autorizar la conexión.

VISITA TÉCNICA Y COTIZACIÓN

Un asesor comercial se pondrá en contacto para concretar una visita, en la cual se revisarán las características del predio y se realizará la cotización de la conexión del servicio y, de ser necesario, de la instalación interna. Si el interesado acepta la cotización, deberá diligenciar los documentos de vinculación y cancelar el valor pactado en los puntos de pago autorizados.

CONEXIÓN DEL SERVICIO

LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado los cargos correspondientes. Previo a la puesta en servicio, se exigirá que la instalación interna cuente con Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el ONAC, y que el usuario tenga disponible al menos un gasodoméstico para las pruebas de conexión.

La instalación interna podrá ser contratada por el usuario con LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. o con cualquier firma instaladora de su preferencia, siempre que esta se encuentre registrada ante la Empresa, la Superintendencia de Industria y Comercio, y cuente con personal certificado por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC o por el SENA.

CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO

La Empresa podrá negar la solicitud de conexión, entre otras, por las siguientes razones: no disponibilidad de sitio para el sistema de medición; riesgo para la calidad del servicio a otros usuarios; incumplimiento de normas técnicas o de seguridad de la instalación interna; falta de nomenclatura del inmueble; incumplimiento de normas urbanísticas; zona declarada de alto riesgo o riesgo no mitigable; ausencia de redes locales en el sector; o limitación en la disponibilidad de suministro o transporte de gas. La negativa será comunicada por escrito indicando los motivos, y contra ella proceden los recursos de reposición y, en subsidio, apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a la cláusula 44 del CCU.

TRÁMITE DE PETICIONES

Cualquier petición, queja o reclamo relacionado con este trámite podrá presentarse conforme al procedimiento de peticiones, quejas y reclamos (cláusulas 43 y 44 del CCU), con un tiempo de atención de quince (15) días hábiles.

LAND COLOMBIA S.A.S.E.S.P. NIT. 901875197-5