



GAS DE LA REGIÓN
S.A.S E.S.P



REGLAS GENERALES DEL COMPORTAMIENTO

RES. CREG 080 DE 2019



¿QUÉ SON LAS REGLAS DE COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL?

Las reglas de comportamiento empresarial constituyen un conjunto de disposiciones regulatorias que promueven la competencia leal, la transparencia, y la equidad entre los agentes del mercado de gas licuado de petróleo (GLP), garantizando los derechos de los usuarios y evitando prácticas discriminatorias o restrictivas. La Resolución CREG 080 de 2019 establece los lineamientos que las empresas del sector deben observar para asegurar una interacción justa con otros agentes y con los usuarios.

Estas reglas tienen como propósito fundamental garantizar la libre participación en las actividades de la cadena de suministro del GLP, y buscan fomentar condiciones de acceso y servicio equitativo bajo criterios objetivos, transparentes y no discriminatorios (CREG, 2019).

OBJETO Y ALCANCE

Resolución
CREG 080
de 2019

Establecer las reglas de comportamiento empresarial que deben observar los agentes que participan en la cadena de suministro del GLP. Su aplicación es obligatoria para todos los agentes que realicen una o más actividades dentro de dicha cadena, tales como producción, transporte, almacenamiento, distribución mayorista, y distribución minorista del gas licuado de petróleo. El alcance de esta norma es nacional, y aplica tanto para empresas privadas como mixtas y estatales que operen en el mercado colombiano de GLP. También se aplica a las relaciones entre los agentes, y entre estos y los usuarios finales, con el objetivo de prevenir abusos de posición dominante y fomentar la eficiencia económica.



GAS DE LA REGIÓN S.A.S E.S.P.

Desarrolla actividades de distribución y comercialización de GLP envasado y granel, prestando sus servicios a hogares, comercios, instituciones y empresas industriales en varios municipios del país. Su gestión se orienta por principios de seguridad, calidad del servicio y responsabilidad social empresarial.

Dentro de sus principales actividades se destacan:

- Dentro de sus principales actividades se destacan:
- Almacenamiento primario de GLP.
- Transporte terrestre del combustible.
- Distribución minorista a través de estaciones y redes internas.
- Instalaciones técnicas internas certificadas para usuarios residenciales e industriales.
- Servicios de asesoría y mantenimiento preventivo.

CONCEPTOS



01.

AGENTE

Persona natural o jurídica que participa en una o varias actividades de la cadena del GLP.

02.

CADENA DEL GLP

Conjunto de actividades necesarias para producir, transportar, almacenar, distribuir y comercializar el gas licuado de petróleo

03.

COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL

Conjunto de acciones y omisiones de los agentes dentro de la cadena, reguladas para evitar abusos o prácticas restrictivas.

04.

ACCESO NO DISCRIMINATORIO

Derecho de los agentes a acceder a la infraestructura de otros agentes en condiciones objetivas y transparentes.

05.

EQUIDAD

La equidad se refiere a la obligación de tratar a todos los agentes del mercado y usuarios finales de manera justa, sin imponer barreras arbitrarias, condiciones injustificadas ni privilegios selectivos.

Agentes de la cadena de gas licuado de petróleo y su relacionamiento

La cadena de GLP está conformada por los siguientes agentes:



PROCEDIMIENTO



Procedimiento para servicios de trasiego y almacenamiento de GLP

El servicio de trasiego y almacenamiento debe realizarse cumpliendo estrictamente la reglamentación del Ministerio de Minas y Energía y la normatividad de la CREG. Gas de la Región cuenta con procedimientos operativos estandarizados (POE) para garantizar la seguridad y eficiencia del proceso.

Aspectos clave del procedimiento:

- | | |
|---|---|
| 01 Registro y autorización de vehículos y tanques de almacenamiento. | 02 Verificación de condiciones técnicas y de seguridad. |
| 03 Medición precisa del volumen trasvasado. | 04 Generación de guías de transporte y actas de entrega. |



OBLIGACIONES

DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN CREG
080 DE 2019, LA EMPRESA GAS DE LA
REGIÓN SAS ESP, COMO AGENTE DE LA
CADENA, DEBE:



01

Garantizar el acceso no discriminatorio a su infraestructura.

02

Divulgar condiciones de servicio, tarifas y procedimientos.

03

Permitir auditorías por parte de la CREG o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

04

Abstenerse de realizar prácticas restrictivas que limiten la competencia.

05

Reportar información comercial y operativa conforme al anexo técnico de la resolución.

06

Estas obligaciones son verificables mediante informes periódicos y supervisión regulatoria



GAS DE LA REGIÓN
S.A.E.S.P.

Líneas de negocio de Gas de la Región S.A. E.S.P.



Distribución de GLP a granel

Para sectores industriales
y agropecuarios



Revisión periódica

de instalaciones
internas de gas



Soluciones energéticas con GLP

para zonas no
interconectadas



PQRSF

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Los usuarios de la empresa pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) a través de diversos canales, los cuales garantizan la atención oportuna y la resolución de sus inquietudes de forma transparente.

El procedimiento de respuesta se rige por los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el marco regulatorio sectorial.

**Los
mecanismos
habilitados
incluyen:**

- Línea telefónica gratuita nacional
- Oficinas presenciales
- Correo electrónico institucional
- Formulario en línea en la página web oficial

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REGLAS DE COMPORTAMIENTO



De acuerdo al cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Resolución CREG N.º 080 de 2019, y en consonancia con la política corporativa de respeto irrestricto a la ley y la regulación aplicable, Gas de la Región SAS ESP informa a todos sus usuarios, entes de control, contratistas y colaboradores, que la compañía se adhiere de manera expresa a las reglas de comportamiento definidas en la mencionada resolución.

En virtud de lo anterior, Gas de la Región SAS ESP implementará todas las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento íntegro de dichas reglas, promoviendo así una actuación responsable, ética y transparente en el mercado. Todos los colaboradores de la organización están llamados a sumar esfuerzos para garantizar una conducta empresarial alineada con los principios de libre y sana competencia, y en defensa del interés superior de los usuarios del servicio.


Angie Juliana Alvarado Moreno
Representante Legal



FUENTES

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Resolución 080 de 2019.

Diario Oficial No. 51.004.

Ley 142 de 1994.
Ministerio de Minas y Energía.
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

