



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA EL ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN POR TUBERÍA

CÓDIGO
GES-MA-006



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN POR TUBERÍA

Código: GES-MA-006

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 6

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	1
1 OBJETIVOS	2
1.1 OBJETIVO GENERAL	2
2 ALCANCE	2
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
▪ <i>Análisis de Factibilidad de la Conexión.....</i>	3
▪ <i>Respuesta a la solicitud.....</i>	3
5 CONTROL DE CAMBIOS	5
6 CONTROL DE FIRMAS.....	5



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN POR TUBERÍA

Código: GES-MA-006

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 6

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Definir el procedimiento correspondiente al acceso a la red de distribución por tubería de los usuarios de **Enercer S.A. E.S.P.**

2 ALCANCE

El presente manual de procedimiento responde a la intención para el acceso a la red de distribución por tubería de los usuarios de **Enercer S.A. E.S.P.**

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Artículo 90 de la Resolución CREG 057 de 1996.	Los distribuidores deberán ofrecer la posibilidad de celebrar un contrato de conexión de acceso al sistema de distribución.
Resolución CREG 033 de 2018.	Conectar una nueva fuente de suministro de gas natural hasta un sistema de distribución no conectado al SNT.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN POR TUBERÍA

Código: GES-MA-006

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 6

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El interesado deberá enviar una solicitud (escrita, verbal en nuestras oficinas, telefónica, WhatsApp o a través del enlace disponible en www.enercer.com para el registro de PQR) a **Enercer S.A. E.S.P** indicando el bien esencial al cual se espera obtener acceso.

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. Adicionalmente, la Resolución CREG 033 de 2018 dispone la posibilidad de conectar una nueva fuente de suministro de gas natural hasta un sistema de distribución no conectado al SNT o desde un campo menor hasta un sistema de distribución. A continuación, se presenta el procedimiento previsto por **Enercer S.A. E.S.P** para tal fin.

▪ **Análisis de Factibilidad de la Conexión**

Para realizar la factibilidad de la solicitud, a **Enercer S.A. E.S.P** considerará los siguientes elementos:

- a) Cumplimiento de las disposiciones del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes
- b) Cumplimiento de los Reglamentos Técnicos y las Normas Técnicas Colombianas en el caso de Estaciones de Servicio.
- c) Cumplimiento de las Resoluciones CREG para sistemas de medición.
- d) Que sea económicamente viable al evaluarla conforme a los estándares comerciales normales.

Una vez analizadas las condiciones favorables para la prestación del servicio, a **Enercer S.A. E.S.P** tiene un tiempo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al cliente. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

El análisis de la solicitud no tendrá costo.

▪ **Respuesta a la solicitud**

Si la solicitud es aprobada, **Enercer S.A. E.S.P** emite un comunicado indicando la ubicación del punto de entrega, el tiempo estimado de disponibilidad, exigencias técnicas, y costo asociado para la prestación del servicio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN POR TUBERÍA

Código: GES-MA-006

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 6

Al ser aceptada la prestación del servicio por las partes, dentro de los 15 días hábiles siguientes, **Enercer S.A. E.S.P** remitirá un modelo de contrato con el fin de formalizar la prestación del servicio para el acceso a las redes de distribución,

Una vez firmado por los involucrados, se procede a la ejecución del punto de entrega (sujeto a permisos/licencias de entidades gubernamentales) para la puesta en marcha del servicio.

En caso contrario, cuando se rechaza la solicitud, se emite comunicado al cliente justificando los motivos para no otorgar la disponibilidad de servicio. Esta respuesta tendrá una validez de 1 año a término del cual, se puede tramitar una nueva petición de solicitud de servicio.

DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS	CÓDIGO
Formato de PQR (Si desea hacer su registro en línea, lo puede hacer a través del siguiente link: https://enercer.com/pqrsd/). (Si desea radicar por escrito, lo puede hacer con el formato que aparece al final de este documento).	GCO-FO-003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED DE
DISTRIBUCIÓN POR TUBERÍA**

Código: GES-MA-006

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 5 de 6

5 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	VIGENCIA	APROBÓ
Creación	1	1/11/2022	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio

6 CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Especialista Experiencia de Servicio	Gerente de Planeación, Gestión y Control	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Álvaro Hernán Muñoz Barrera	Adriana Carolina Camacho Roa	Oscar Rivera Alfonso



RECEPCIÓN DE PQRS

Código: GCO-FO-003

Versión: 2

Vigencia: 24/04/2020

Página: 1 de 1

DATOS DE LA PQRS

TIPO DE PQRS Petición Queja Recurso Sugerencia

LUGAR _____ FECHA (DD/MM/AAAA) _____

NOMBRE DEL PROYECTO - MERCADO _____

DOCUMENTOS SOPORTE DE LA PQRS _____

¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE SOLUCIONARA LA SITUACIÓN? _____

ACUSE DEL RECIBIDO DE LA PQRS

Al marcar esta casilla, reconozco que mi PQRS ha sido recibida por ENERCER S.A. E.S.P. y que me han informado del trámite para su resolución.

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE: _____

IDENTIFICACIÓN O NIU: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO/CELULAR: _____

MANEJO DE DATOS PERSONALES

Permito el uso privado de mi nombre

Permito el uso de mi nombre en espacios públicos

Deseo permanecer anónimo

FIRMAS

Reclamante y/o Solicitante

Funcionario que recibe la PQRS

Nombre: _____

Nombre: _____

C.C. N° _____

C.C. N° _____