



**CERTIFICACION  
APLICACIÓN RESOLUCION CREG 080 DE 2019**

EL (La) suscrito (a) en mi calidad de representante legal de **DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S.P** por medio de la presente declaración manifiesto que la empresa se adhiere y cumple las reglas de comportamiento establecidas en las Resolución CREG 080 de 2019 expedida el 5 de julio de la misma anualidad.

Cordialmente,

**JESUS MARIA MONTAÑEZ R.**  
Representante Legal.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.  
NIT: N° 834.001.051-6



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACESO AL GAS LICUADO DE PETROLEO – GLP – A GRANEL Y CAMBIO DE DISTRIBUIDOR.

Nos es grato dirigirnos a ustedes con el fin de presentar a nuestra compañía **DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P** Empresa Tameña con más de 20 años en el mercado de GLP, con presencia en todo el Departamento de Arauca.

Contamos con experiencia en soluciones energéticas ofreciendo alternativas en el mercado y llegando al 3.5 % del territorio nacional a través de nuestra planta de envasado con 2 plantas móviles, y a través de tanques estacionarios.

Si deseas que te suministremos GLP a granel en tanque estacionario contáctanos sin costo a través de nuestros canales.

Línea Telefónica: 3108277158.

WhatsApp: 3108277158

Allí te daremos el mejor acompañamiento para buscar soluciones que satisfagan plenamente tus necesidades y con base en ello estableceremos las condiciones comerciales (particulares) sobre las cuales prestaremos el servicio público domiciliario de GLP a granel, dichas condiciones quedaran plasmadas en un contrato de suministro de GLP a Granel que será suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica. Por otro lado, en caso de no requerirse un contrato de suministro de condiciones particulares (Contrato de suministro de GLP a Granel), DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P, cumplirá con un contrato de condiciones uniformes que el usuario entiende acogido cuando solicita el servicio público de gas combustible a través de tanque estacionario.

La entrega de este Gas Combustible se hará en un tanque estacionario de tu propiedad luego de que se verifique que cumple con las condiciones técnicas de calidad y seguridad idóneas y en caso de que no tengas un dispositivo (tanque estacionario) de almacenamiento para el GLP, suscribiremos un contrato de comodato para entregarte en calidad de préstamo un tanque estacionario o cualquier otro dispositivo accesorio necesario para que satisfagas tus necesidades energéticas a través del producto suministrado por DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



Una vez formalizada la relación comercial a través de alguno de los dos contratos, ya sea el Contrato de Suministro de GLP a Granel (Condiciones particulares) o el Contrato de Condiciones Uniformes, en adelante podrás utilizar los canales de atención para realizar tus pedidos sobre los cuales se habrá de programar el día, hora y lugar para inyectar el GLP en el tanque estacionario y al momento de la entrega se realizará una verificación previa de seguridad, que una vez satisfecha se procederá a entregar la cantidad solicitada, dejando constancia de los kilos adquiridos, los cuales serán objeto de facturación a nombre del usuario.

Si llegado el caso y es tu deseo terminar la vinculación comercial con DISTRIBUDORA DE GAS MONZAGAS S.A.E.S.P, y cambiar a tu distribuidor de GLP podrás comunicarlo de primera mano con el ejecutivo comercial a ti asignado o a través de los canales de atención antes mencionados y en respuesta a ello te indicaremos el paso a seguir, entre los que se encuentran:

1. Devolver los equipos que se entregaron en calidad de comodato o préstamo.
2. Estar al día con el área de cartera de DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P, y demás pagos asociados al consumo de GLP.
3. (si aplica) retornar las sumas de dinero equivalente al valor de los costos de instalación inicial o de inversiones conforme lo acuerden en el contrato de condiciones particulares.

Es importante que tengas en cuenta que deberás retornar los tanques, infraestructura y bienes que sean propiedad de DISTRIBUDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P y se hayan utilizado para la prestación del servicio de GLP a granel, para lo cual programaremos contigo la fecha y hora en que se realizará el retiro de estos, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la terminación del contrato.

#### **Documentos relacionados:**

- Contrato de suministro de GLP a granel (contrato de condiciones particulares).
- Contrato de condiciones uniformes.
- Contrato de comodato para usuarios GLP a granel.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO AL GAS LICUADO DE PETROLEO – GLP ENVASADO EN CILINDROS Y PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

Estimado usuario, para poder obtener nuestro GLP entregado en nuestros cilindros de la marca **DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P.**, ponemos a su disposición los siguientes canales de atención:

- Vehículos repartidores identificados con la marca MONZAGAS.
- Línea de atención: 310 827 7158
- Línea de WhatsApp: + 57 310 827 7158.
- Correo electrónico: [monzagas@hotmail.com](mailto:monzagas@hotmail.com)

Una vez agendes a través de alguno de estos medios la visita de uno de nuestros vehículos repartidores de DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S. P o tengas acceso directo a uno de ellos, su conductor hará entrega de uno de nuestros cilindros MONZAGAS previo pago del valor vigente de ese cilindro y la suscripción de un comprobante de venta en donde se plasmarán los datos del usuario, del cilindro y del conductor que lo entrega.

En este comprobante podrá dejarse constancia de una suma de dinero adicional exigida al usuario como garantía de la devolución del cilindro a DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A.E.S.P, cuyo valor se calculará con base en el municipio, y zona de entrega. Resultado de esta transacción el conductor de nuestro vehículo repartidor recibirá la suma de dinero en efectivo correspondiente a dicho depósito, entregará el comprobante original al usuario y guardará una copia del mismo para registro interno de la Empresa.

Luego de consumir el gas adquirido a través de nuestro cilindro, el usuario podrá realizar un nuevo pedido a través de los canales de atención enunciados y así comprar a uno de nuestros conductores de vehículo repartidor un cilindro MONZAGAS de iguales características, entregando el vacío y recibiendo uno con GLP para continuar con ese ciclo de rotación a medida que vaya consumiendo el gas combustible en su interior.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



Además de la firma del comprobante de entrega del cilindro MONZAGAS, el usuario final no debe firmar un contrato con DISTRIBUDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S. P, pues la empresa cuenta con un contrato de condiciones que el usuario entiende acogido cuando solicita que el servicio público domiciliario de gas combustible llegue a su domicilio a través de cilindros.

Inclusive, si actualmente cuenta con un cilindro de marca diferente a MONZAGAS y desea ser atendido por DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A.E.S.P, podrá comunicarse con nosotros a través de los canales de atención anteriores y seguir el procedimiento antes indicado para recibir un cilindro MONZAGAS y paralelamente deberá contactarse con la empresa comercializadora propietaria de ese cilindro de marca diferente para que inicie el proceso de devolución según ellos lo indiquen.

Si su deseo es cambiar a DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A.E.S.P por otro comercializador de GLP en cilindros, deberá comunicarse con nosotros a través de los canales de atención antes indicados, manifestando su intención de iniciar el proceso de devolución del cilindro MONZAGAS. El personal de servicio y atención al cliente verificará la marca del cilindro y en un tiempo no mayor de 7 días hábiles un vendedor de la empresa retirará el cilindro en su domicilio o establecimiento. La empresa tendrá 7 días hábiles desde la entrega del cilindro para entregar el depósito en garantía correspondiente al cilindro si los hubiere.

La única persona autorizada para realizar dicho trámite es aquella que firmó el comprobante de entrega de cilindro con depósito en garantía (si lo hubiere), quien deberá entregar una copia de su comprobante de depósito y de su cédula de ciudadanía para que DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S. realice la verificación y proceda a devolver la suma de dinero que corresponda a través del canal financiero más adecuado (ventanilla de banco, giro, transferencia) sin ningún costo adicional.

Documentos requeridos:

- Contrato de condiciones uniformes para usuarios de GLP en cilindros.
- Comprobante de entrega de cilindro.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



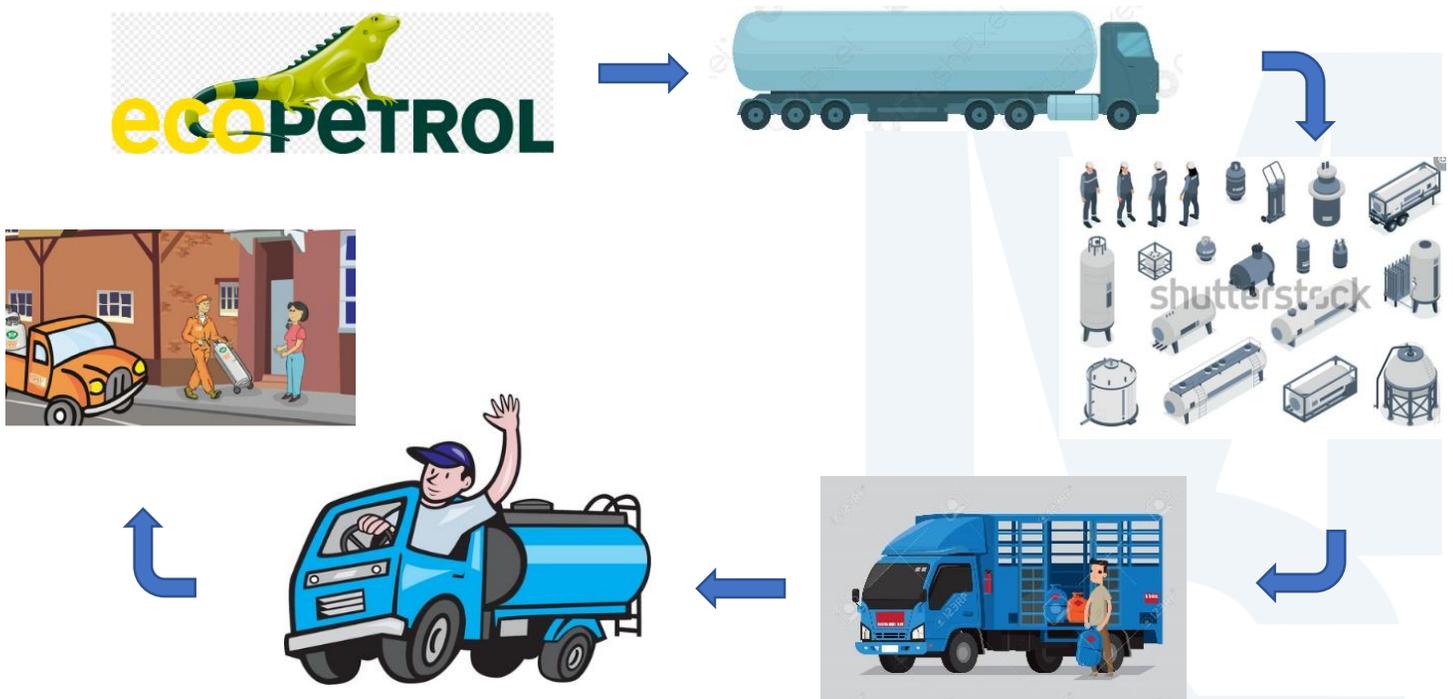
## ACTIVIDADES DESARROLLADAS DENTRO DEL MERCADO DE GLP

**DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P** se encuentra presente en la cadena de suministros de Gas Licuado de petróleo –GLP- a través de las siguientes actividades.

**MONZAGAS S.A** como distribuidor inversionista depende de un comercializador mayorista el cual nos representa o es nuestro intermediario para la compra del GLP el cual es llevado de forma directa hasta nuestra planta de envasado para su venta y comercialización.

**DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P** desde nuestra planta de envasado enviamos GLP a través del trasiego a plantas móviles, tanques estacionarios y envasado en nuestros cilindros para su comercialización.

**MONZAGAS S.A** es comercializador minorista cuando a través de vehículos de reparto llevamos GLP directamente a los hogares del departamento de Arauca.



Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6

## DERECHOS Y DEBERES

Son derechos y deberes del usuario del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo - GLP - os consagrados en la ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las disposiciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren garantías y obligaciones en favor de los usuarios, en especial los siguientes:

### Derechos.

- Elegir libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro.
- Presentar derechos de petición (consultas, solicitudes, reclamos y recursos) ante las prestadoras del servicio.
- Recibir un servicio continuo, oportuno y con calidad.
- Tener a disposición una copia del contrato de condiciones uniformes.
- Recibir un cilindro en buenas condiciones.

### Mecanismos de defensa de protección de sus derechos.

De acuerdo con lo previsto en artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, el de apelación sobre las reclamaciones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos, siempre y cuando se refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, tales como:

- (I) Negativa en la prestación del servicio.
- (II) Suspensión del servicio.
- (III) Terminación del contrato.
- (IV) Corte del servicio.
- (V) Facturación.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



Dichos recursos deben interponerse dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión, es decir, a partir del momento en que el usuario conoció la respuesta a su reclamación, queja o recurso de reposición.

**Deberes:**

- Hacer buen uso del servicio, de manera racional y responsable.
- Pagar oportunamente el servicio recibido y/o los valores que no se encuentren en reclamación.
- Participar activamente en los comités de Desarrollo social y elegir a los vocales de control que los representaran ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
- Verificar que el vínculo que transporta el gas por el recibido, se encuentre debidamente identificado con el nombre de la empresa prestadora los números telefónicos de servicio al cliente y atención de emergencias.
- Denunciar ante las autoridades locales (alcaldías), cualquier irregularidad presentada con el servicio que amenace la seguridad de la comunidad, como expendios ilegales, vehículos distribuidores de gas que no se encuentren vinculados a una empresa de servicios públicos o trasvases de gas entre cilindros.
- Verificar el buen estado del sello de la válvula.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACION Y RESPUESTAS DE PQR

**PQR.** El usuario tiene derecho a presentar sin formalidad alguna, de forma respetuosa, peticiones, sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y/o recursos (en adelante PQR) asociados a la prestación del servicio a través de los canales de atención al usuario dispuestos por DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S.P (líneas telefónicas, correo electrónico, pagina web, etc.), indicando como mínimo su nombre completo, número de identificación, dirección física y/o electrónica de notificaciones y numero de contacto, además de indicar de manera clara los motivos y objeto de su solicitud.

**PRESENTACIÓN.** El usuario podrá presentar su PQR verbalmente para que se resuelva de la misma forma, de lo cual quedará un registro escrito a cargo de DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P o podrá presentarse por escrito sin formalidad adicional, sin abogado y sin autenticaciones, del cual se dejará constancia de recibido en la copia del usuario.

**RESPUESTA.** DISTRIBUIDORA GAS MONZAGAS S.A E.S. P dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de su fecha de radicación para emitir la respuesta respectiva, salvo que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación:

- Se requiera al usuario para complementar su PQR por considerarla incompleta, caso en el cual se concederá hasta un mes para aportar la información o documentos faltantes so pena de declarar un desistimiento tácito.
- DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P advierta la necesidad de practicar pruebas o tramitar soportes adicionales para responder de fondo la PQR, lo cual se informará al usuario en relación a la extensión del plazo de respuesta hasta en un mes.

La respuesta se resolverá en oportunidad, de fondo, clara, precisa y contundente.

**NOTIFICACIÓN.** Una vez emitida la respuesta, podrá ser notificada verbalmente cuando se hubiese iniciado a través de ese mismo medio y aquellas que sean escritas podrán ser notificadas al usuario en los términos del artículo 159 de la Ley 142 de 1994 sin embargo, el interesado podrá presentarse después de pasados

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



quince (15) días hábiles de haber interpuesto la PQR para que se le entregue copia integral y gratuita de la respuesta.

**RECURSOS.** Una vez notificada la respuesta a la respectiva petición o queja, el usuario podrá presentar un recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión para poner de presente su inconformidad con el contenido de la respuesta y solicitar que se revoque, revise, adicione, aclare o resuelva, siempre y cuando verse sobre controversias asociadas a un acto de negativa del servicio, su suspensión o corte, terminación del contrato y/o facturación.

Una vez se resuelve y notifica el recurso de reposición, siendo el mismo desfavorable a la petición del usuario DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P deberá enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que ésta conozca y resuelva el recurso de apelación.

**PARÁGRAFO.** El usuario solo podrá iniciar reclamación contra facturas que tuviesen menos de cinco (5) meses de haber sido expedidas por DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P, para lo cual no es necesario cancelar el valor de las facturas reclamadas, sin embargo, se debe acreditar el pago de las facturas que no han sido objeto de recurso.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.** Pasado el término de los quince (15) días para resolver la petición, salvo que existiere una PQR incompleta, exista la necesidad de practicar pruebas o la demora sea auspiciada por el usuario, DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P expedirá dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes el correspondiente acto en el que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. De no hacerlo el usuario podrá poner de presente esta situación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que tome las medidas que corresponden incluyendo la materialización de lo solicitado en la PQR.

**PARÁGRAFO.** No procede el reconocimiento del silencio administrativo positivo ante la evidencia de que DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A E.S. P efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales.

Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6



## PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

**DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P.** (en adelante MONZAGAS) es una empresa de servicios públicos domiciliarios de Gas Licuado de petróleo – GLP – que distribuye y comercializa este gas combustible para uso doméstico a nivel departamental.

MONZAGAS realiza la prestación de este servicio público domiciliario almacenando el GLP en sus tanques estacionarios (granel) y cilindros contramarcados con su marca comercial para ponerlos a disposición del usuario final, para que ser tiendan sus necesidades de manera confiable, segura y eficiente.

La mayoría de nuestros productos podrán identificarse con nuestra marca comercial **MONZAGAS**.



Distribuidora de gas Monzagas S.A. E.S.P.

NIT: N° 834.001.051-6