



|          |              |
|----------|--------------|
| CÓDIGO:  | PR-GU-GLP-01 |
| VERSIÓN: | 01           |
| FECHA:   | 10/05/2026   |
| PÁGINA:  | 1 de 2       |

## PROCEDIMIENTO PARA LA SUSCRIPCIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE GLP A TRAVÉS DE REDES DE USO RESIDENCIAL

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades y lineamientos para la suscripción y cancelación del servicio de GLP a través de redes de uso residencial, garantizando una atención eficiente, segura y conforme a la normatividad vigente.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los usuarios residenciales que soliciten suscribir o cancelar el servicio de GLP a través de redes con Gas Unión ESP S.A.S.

### 3. BASE NORMATIVA

- Resolución CREG 059 de 2012.
- Resolución CREG 080 de 2019.
- Resolución 40245 de 2016 – Ministerio de Minas y Energía.
- Resolución 40246 de 2016 – Ministerio de Minas y Energía.
- Resolución 90902 de 2013 – Ministerio de Minas y Energía.
- NTC 2505, NTC 3838, NTC 3631.
- Demás normas que las modifiquen o sustituyan.

### 4. CONTRATO

La prestación del servicio se rige por el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Gas Unión ESP S.A.S., el cual el suscriptor acepta al momento de la suscripción.

### 5. PROCEDIMIENTO PARA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1</b> | <b>SOLICITUD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b><br>Realice la solicitud en la oficina de Servicio y Atención al Cliente de Gas Unión, con el personal en zona, llamando a la línea PQR 311 6534210, disponible 24 horas, o a través de WhatsApp al 3134101720.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|          | <b>DOCUMENTOS REQUERIDOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Documento idóneo que demuestre propiedad, tenencia o autorización del propietario del inmueble para acceder al servicio.</li><li>Cédula de Ciudadanía.</li><li>Documento que indique estratificación del inmueble y/o factura de servicios públicos actualizada.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>2</b> | <b>VERIFICACIÓN DE REQUISITOS</b><br>El personal técnico verificará el cumplimiento de los requisitos normativos. Pueden suceder dos casos: <ul style="list-style-type: none"><li>Si se dispone de la red para suministro de GLP: el personal técnico de Gas Unión revisará el diseño de la red, el certificado de calidad de los materiales, competencia y registro SIC del instalador y trazado de la instalación en sitio.</li><li>Si no se dispone de la red para suministro de GLP: la empresa puede cotizar y prestar el servicio de construcción de la red, cumpliendo con los requisitos normativos exigidos.</li></ul> |  |
| <b>3</b> | <b>DETERMINACIÓN DE COSTOS</b><br>Los costos asociados al acceso de GLP por concepto de Redes de Suministro se determinan a partir del costo de la instalación interna (variable de acuerdo a las características físicas del inmueble y a las condiciones técnicas de la instalación) y el cargo por conexión, tal como lo establece la Resolución 059 de 2012 del Ministerio de Minas y Energía.                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>4</b> | <b>SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES</b><br>Si cumple con los requisitos técnicos y legales, el suscriptor se adhiere al Contrato de Condiciones Uniformes de Gas Unión ESP S.A.S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>5</b> | <b>REVISIÓN TÉCNICA Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD</b><br>Una vez realizada la conexión, y obtenido el certificado de conformidad de la revisión previa emitida por un organismo acreditado ante el ONAC, se da paso al suministro de gas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>6</b> | <b>PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO</b><br>Se verifica que funcione correctamente la instalación y se capacita al usuario sobre el manejo seguro del GLP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>7</b> | <b>DISFRUTE DEL SERVICIO</b><br>Ahora puede contar con el servicio de GLP en Redes. Ante cualquier inquietud puede comunicarse a la línea PQR 311 6534210 (24 horas) o a través de WhatsApp 3134101720.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

### 6. PROCEDIMIENTO PARA CANCELACIÓN DEL SERVICIO

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1</b> | <b>SOLICITUD DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO</b><br>Realice la solicitud en la oficina de Servicio y Atención al Cliente de Gas Unión, con el personal en zona, llamando a la línea PQR 311 6534210 (24 horas) o a través de WhatsApp al 3134101720.<br><br><b>DOCUMENTOS REQUERIDOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Copia de la última factura cancelada y/o paz y salvo.</li></ul> |  |
| <b>2</b> | <b>ASIGNACIÓN DE PQRS PARA DAR RESPUESTA A SOLICITUD</b><br>El personal de Gas Unión asignará una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia) para iniciar el proceso.                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>3</b> | <b>CANCELACIÓN DEL SERVICIO (VISITA TÉCNICA)</b><br>El personal técnico se acercará a su domicilio para cancelar el servicio y se firmará la solicitud de visita de asistencia técnica.<br><b>*La terminación del servicio no tiene ningún costo.</b>                                                                                                                                       |  |
| <b>4</b> | <b>LLAMADA DE GAS UNIÓN</b><br>Un teleoperador se comunicará con usted para evaluar su conformidad frente a la atención del servicio recibido.                                                                                                                                                                                                                                              |  |

### 7. REVISIÓN PERIÓDICA OBLIGATORIA

Recuerde que el suscriptor según la resolución CREG 059 tiene la obligación de realizar una revisión periódica obligatoria de la instalación cada 5 años con un ente certificado por la ONAC. Para acceder a los entes certificados visite el link:

<https://onac.org.co/directorio-de-acreditacion-oin-inspeccion-de-gas>

- \* El no cumplimiento de esta disposición genera la suspensión del servicio.
- \* Gas Unión informará con la debida antelación el vencimiento de los plazos para realizar la revisión.

### 8. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Oficina de Servicio y Atención al Cliente
- PQR: 311 6534210 – línea 24 horas
- WhatsApp: 3134101720
- Correo electrónico: [Comercial@gasunionsas.com](mailto:Comercial@gasunionsas.com)

#### HORARIOS LABORALES

- Lunes a sábado: 7:00 a. m. a 6:00 p. m.
- Domingos y festivos: 7:00 a. m. a 10:00 a. m.

### 9. TIEMPO DE ATENCIÓN

El trámite completo de suscripción o cancelación del servicio se realizará en un plazo máximo de **5 a 7 días hábiles**, una vez el usuario entregue todos los documentos requeridos y se cumplan las condiciones técnicas y normativas.

### 10. CONTROL DE DOCUMENTOS

Este procedimiento es controlado y actualizado por el Área de Servicio y Atención al Cliente de Gas Unión ESP S.A.S. Cualquier cambio será comunicado oportunamente al personal y publicado en los canales oficiales.

| ELABORÓ                          | REVISÓ                            | APROBÓ                           |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Nombre: <b>Alejandra Torres</b>  | Nombre: <b>Nini Pulido</b>        | Nombre: <b>Álvaro Cleves</b>     |
| Cargo: <b>Comercial</b>          | Cargo: <b>Atención al cliente</b> | Cargo: <b>Gerente</b>            |
| Fecha: <b>10 de mayo de 2026</b> | Fecha: <b>10 de mayo de 2026</b>  | Fecha: <b>10 de mayo de 2026</b> |