

## COMUNICADO DEL NUEVO PROCEDIMIENTO PARA CONEXIÓN DEL SERVICIO

En atención a la definición de Revisión Previa<sup>1</sup>, establecida en la Resolución MME 90902 de 2013, Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, Gases de Occidente S.A. E.S.P. (GdO) le informa que el procedimiento para la conexión del servicio público de gas natural, en la zona operativa de esta empresa distribuidora, ha cambiado.

La revisión previa debe realizarse antes de la puesta en servicio, es decir, antes de que se surta el proceso de cargar con gas combustible una tubería que se encontraba llena de aire<sup>2</sup>. Es necesario entonces, que esta inspección se realice antes de que la instalación interna se conecte al sistema de distribución de gas combustible.

A continuación, se describe el procedimiento:

1. Previo a la conexión del servicio el suscriptor potencial deberá solicitar a GdO la disponibilidad de servicio de gas natural<sup>3</sup> para el predio en el cual se realizará la conexión, indicando la dirección exacta y actualizada. Esta solicitud deberá realizarse por escrito, a través de los canales de atención dispuestos por la distribuidora. La respuesta será emitida por el mismo medio en un plazo máximo de 15 días hábiles<sup>4</sup>.
2. La construcción de la Instalación Interna de gas deberá cumplir con lo establecido en la Resolución MME 90902 de 2013 (Numerales 4.1 y 4.2)
3. Para iniciar el proceso de solicitud de conexión al servicio, el suscriptor potencial debe contar con la siguiente documentación:
  - a. Concepto favorable de disponibilidad del servicio emitido por la distribuidora.
  - b. Diseño de la instalación.
  - c. Certificado de materiales (certificado de conformidad del proveedor o declaración de conformidad del proveedor).
  - d. Certificado de competencias laborales del instalador.
  - e. Registro SIC del constructor de la red interna y del instalador.

**Nota:** Estos cinco requisitos técnicos son obligatorios, de acuerdo con lo estipulado en los Numerales 4.1, 6.1 y 6.2 de la Resolución MME 90902 de 2013. Además, es un insumo obligatorio para la revisión previa.

---

<sup>1</sup> **Revisión Previa:** Se refiere a la actividad de inspección de las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible correspondiente a las etapas de diseño y construcción de instalaciones nuevas antes de su puesta en servicio. Debe ser realizada por un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC para esta actividad.

<sup>2</sup> NTC 2505, numeral 7.

<sup>3</sup> Numeral 4.1 – Resolución MME 90902 de 2013.

<sup>4</sup> Esta solicitud es equiparable a un derecho de petición, mecanismo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

4. El solicitante del servicio deberá realizar la primera parte de la inspección previa con un organismo de inspección acreditado; la cual consta de todas las actividades y pruebas que se pueden llevar a cabo sin presencia de gas; incluyendo la revisión de la documentación técnica suministrada por el instalador de la red interna.

El solicitante del servicio debe escoger un Organismo de Inspección Acreditado (OIA) para realizar la primera parte de la inspección previa. Para realizar esta evaluación técnica, solicitante del servicio es libre de seleccionar el Organismo de Inspección Acreditado (OIA)

Para consultar el listado de Organismos de Inspección inscritos ante GdO, puede visitar el siguiente enlace:

<https://www.gdo.com.co/Paginas/RevisionPeriodica.aspx>

5. Permitir que el OIA seleccionado ejecute la primera parte de la revisión previa; la cual consta de todas las actividades y pruebas que se pueden llevar a cabo sin presencia de gas; incluyendo la revisión de la documentación técnica suministrada por el instalador de la red interna, al suscriptor potencial.

El OIA seleccionado por el solicitante del servicio debe emitir un informe de resultados, en caso de que la instalación no tenga defectos. Adicionalmente, el OIA debe enviar este documento, con el asunto: “Consecutivo No. XXXX + Nombre del OIA”, al siguiente correo electrónico: [info@gdo.com.co](mailto:info@gdo.com.co)

Nota: Si la instalación tiene defectos, estos deben corregirse por parte del instalador de la red interna. Tan pronto como el OIA declare que no existen defectos, emitirá el informe de resultados para posteriormente ser enviado a GdO.

6. Radicar la solicitud de conexión del servicio, diligenciando el formulario que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.gdo.com.co/Paginas/CargoConexion.aspx>.

Así mismo, deben adjuntarse los siguientes documentos:

- Concepto favorable de disponibilidad de servicio.
- Informe de resultados de la primera parte de la revisión previa.
- Memorias de cálculo del diseño e isométrico de la instalación.
- Formato único de conexión para usuarios residenciales y comerciales.
- Fotocopia de cédula del suscriptor potencial

Nota 1: El proceso de radicación de documentos de redes internas tiene como propósito la revisión de la documentación que, por ley, está definida (Resolución MME 90902 de 2013), y no corresponde al diligenciamiento del contrato de condiciones uniformes

Nota 2: Esta actividad de diligenciamiento del formulario y la entrega de los documentos, también puede realizarse en una oficina de servicio al cliente.

7. GdO revisará que la documentación anexa a la solicitud de conexión del servicio sea acorde a lo establecido en la Resolución MME 90902 de 2013 y emitirá respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

8. Una vez aprobada la solicitud de conexión del servicio, es deber del potencial suscriptor contactar a GASES DE OCCIDENTE S.A ESP., para solicitar de manera formal la instalación del servicio de gas natural a través de la firma del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) a través de los canales de atención dispuestos por la compañía (Call center, página web, oficinas de servicio al cliente). Para lo anterior, el potencial suscriptor deberá tener en su poder el número de interacción con el cual fue radicada y aprobada la solicitud de conexión del servicio. No obstante, es de interés de GdO conectar a los clientes en el menor tiempo posible, por lo cual la empresa distribuidora será proactiva en la búsqueda de contacto con el potencial suscriptor, a través de la información suministrada por quien realizó la solicitud de conexión del servicio.

9. Una vez formalizada la solicitud de instalación del servicio a través del diligenciamiento del CCU, Gases de Occidente S.A ESP., procederá a conectar el servicio en un máximo de treinta (30) días hábiles, previo agendamiento de cita con el potencial suscriptor

Nota: Una vez que GdO construya la acometida y el centro de medición, el servicio quedará suspendido, pues el suministro de gas solamente se puede habilitar cuando un OIA emita el certificado de conformidad para la instalación interna de gas combustible.

10. En el momento en que el sistema de suministro se encuentre completo, el potencial usuario gestionará con el OIA que realizó la primera parte de la revisión previa, la ejecución de la segunda parte de dicha revisión, la cual consta de todas las actividades que se pueden llevar a cabo con presencia de gas.

11. Finalizada la segunda parte de la inspección, y en caso de que la evaluación técnica tenga como resultado “sin defectos”, el OIA emitirá un certificado de conformidad. El OIA cargará el certificado de conformidad al sitio web de GdO, para que se realicen las validaciones correspondientes.

12. Una vez que se valide que el documento fue diligenciado de forma correcta y que es auténtico, GdO realizará la puesta en servicio.

#### **CONSIDERACIONES:**

- La implementación de este procedimiento tendrá un período de transición de 30 días calendario a partir de la publicación del presente comunicado, durante los cuales se recibirá la documentación de acuerdo con el procedimiento vigente a la fecha.
- Para conocer mejor el nuevo modelo de solicitud y conexión del servicio, puede ingresar al siguiente enlace: <https://www.gdo.com.co/Paginas/creg-080.aspx>. Allí podrá consultar los siguientes procedimientos internos: procedimiento de construcción de instalaciones internas de gas, procedimiento de solicitud y conexión del servicio de gas natural, Infografía de construcción de instalaciones internas de gas, e Infografía de solicitud y conexión del servicio de gas natural.

- Para conocer en forma más detallada alguno de los pasos, por favor acudir a las líneas de servicio al cliente: 4187333 en Cali y 018000528888 en municipios.
- El seguimiento a los procesos de conexión se debe realizar a través de los canales formales de GdO (Call center, página web, oficinas de servicio al cliente).

**RESUMEN DE PASOS A SEGUIR :**

| Paso | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Responsable          |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1    | Solicitud de disponibilidad del servicio para el predio.                                                                                                                                                                                                                                                          | Potencial suscriptor |
| 2    | Construcción de la instalación interna – Numerales 4.1 y 4.2, Res. 90902                                                                                                                                                                                                                                          | Instalador           |
| 3    | Primera parte de revisión previa e informe de resultados, el cual debe enviarse a info@gdo.com.co                                                                                                                                                                                                                 | OIA                  |
| 4    | Solicitud de conexión del servicio:<br><a href="https://www.gdo.com.co/Paginas/CargoConexion.aspx">https://www.gdo.com.co/Paginas/CargoConexion.aspx</a> .<br>Nota 1: Adjuntar los documentos necesarios para gestionar la solicitud.<br>Nota 2: La radicación se puede hacerse en oficina de servicio al cliente | Potencial suscriptor |
| 7    | Revisión de solicitud de conexión al servicio y sus documentos anexos, de acuerdo con Res. 90902 y respuesta a la misma.                                                                                                                                                                                          | GdO                  |
| 8    | Solicitud de instalación del servicio a través del diligenciamiento y firma del CCU                                                                                                                                                                                                                               | Potencial suscriptor |
| 9    | Conexión del servicio en cumplimiento del tiempo establecido en el CCU                                                                                                                                                                                                                                            | GdO                  |
| 10   | Segunda parte de revisión previa y Emisión del certificado de conformidad, el cual debe enviarse a info@gdo.com.co                                                                                                                                                                                                | OIA                  |
| 11   | Entrega del certificado de conformidad a través del sitio Web de GdO                                                                                                                                                                                                                                              | OIA                  |
| 12   | Puesta en servicio, después de validar el diligenciamiento y la autenticidad del certificado de conformidad                                                                                                                                                                                                       | GdO                  |