



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO
38324 DE 2012)

Radicación 09-032652

Por la cual se acepta un ofrecimiento de garantías

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En ejercicio de las facultades legales, en especial las establecidas en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992¹, y en el numeral 9 artículo 3 del Decreto 4886 de 2011² y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución No. 13759 del 18 de marzo de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio abrió investigación administrativa en contra de la sociedad ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. (en adelante "ALCANOS"), para determinar si incurrió en los actos de competencia desleal contenidos en los artículos 7, 8, 10, 11, 12 y 17 de la Ley 256 de 1996.

En la misma Resolución se ordenó abrir investigación contra el señor CARLOS ADOLFO NAVARRO RUÍZ, con el fin de determinar si autorizó, ejecutó o toleró la conducta mencionada en los términos del artículo 26 de la Ley 1340 de 2009, modificado por el numeral 12 del artículo 3 del Decreto 4886 de 2011.

SEGUNDO: Que mediante memorial Radicado bajo el número 09-032652-00044-0002 del 3 de mayo de 2011³, en el cual se solicitaron y aportaron pruebas dentro de la investigación, el Apoderado de los investigados presentó un ofrecimiento de garantías con el fin de obtener la clausura de la investigación.

En el documento mencionado se ofreció como garantía los siguientes compromisos:

- Expedir una política comercial para la prestación de los servicios de instalaciones internas de gas natural domiciliario, en la que se incluyan diferentes herramientas como normas de comportamiento y capacitaciones, con el fin de garantizar el respeto por las normas de competencia y, en particular, por las normas de competencia desleal. Asimismo, ofrecen enviar junto con la factura del servicio público, un volante en el que se señalan los derechos deberes del usuario, incluyendo la posibilidad de realizar instalaciones internas con cualquiera de las empresas habilitadas.

¹ Modificado por el artículo 16 de la Ley 1340 de 2009 y por el artículo 155 del Decreto 019 de 2012.

² Mediante el cual se modificó el numeral 11, artículo 3 del Decreto 3523 de 2009, a su vez modificado por el artículo 3 del Decreto 1687 de 2010.

³ Ver folios números 449,450 y 451 del Cuaderno 2 del Expediente.

RESOLUCIÓN NÚMERO 38324 DE 2012 Hoja N°. 2

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

- Trabajar, junto con METROGAS, en la expedición de una política de revisión de instalaciones internas de gas natural domiciliario que garanticen un tratamiento en condiciones de igualdad y no discriminación para todas las empresas a las que se realice la revisión de las instalaciones.
- Como esquema de seguimiento, ofrecieron mantener a disposición de la Entidad la información relativa al cumplimiento de los ofrecimientos de garantías, así como informar cualquier modificación que sufran las políticas a expedirse.

TERCERO: Que mediante comunicación radicada con el número 09-032652-00118-0002 del 8 de noviembre de de 2011⁴, se aportaron los siguientes documentos que contenían las aclaraciones solicitadas por la Entidad a la política comercial y de revisión de instalaciones, en los siguientes documentos:

- Política de Ventas para Usuarios Residenciales y Comerciales de Alcanos. INST - 1304.
- Venta de acometidas e instalaciones para suministro de gas de Alcanos. PRO 1301.
- Manual de inspección de instalaciones nuevas para suministro de gas de Metrogas. PRO 0003.
- Instructivo para inspección de instalaciones internas nuevas para suministro de Gas Combustible (GN-GLP) para uso residencial o comercial de Metrogas. INST - 600.
- Procedimiento de quejas y/o apelaciones de Metrogas. PRO-0702.

CUARTO: Que a través de las comunicaciones radicadas el 13 de enero⁵, 24 de mayo⁶ y 04 de junio de 2012⁷, se aclararon y complementaron los compromisos ofrecidos, especialmente en lo que tiene que ver con los procedimientos y políticas de revisión de instalaciones internas de gas domiciliario. El último de los escritos señalados, compiló en un solo documento las diferentes obligaciones y esquemas ofrecidos como garantías, de la manera que se resume a continuación:

- Aprobar y expedir la política de ventas para usuarios residenciales y comerciales (Anexo1).
- Incluir en los contratos de trabajo del personal que realice ventas de instalaciones para gas natural, que el incumplimiento de las normas de competencia desleal y prácticas comerciales restrictivas es considerado como falta grave.

⁴ Ver folios 1863 y siguientes del cuaderno No. 8 del Expediente.

⁵ Radicación número 09-032652-00121-00121 del 13 de enero de 2012. Cuaderno 9 del expediente.

⁶ Radicación número 09-032652-00121-00134-0001 del 24 de mayo de 2012. Cuaderno 9 del expediente.

⁷ Radicación número 09-032652-00135-0001 del 04 de junio de 2012. Cuaderno 9 del expediente.

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

- Capacitar, una vez al año, a las personas que ocupan el cargo de vendedor de instalaciones internas y derechos de conexión, en relación con lo dispuesto en las normas de competencia desleal y prácticas comerciales restrictivas.
- Mantener en las oficinas de atención al público volantes en los que se describan los derechos y deberes de los usuarios del servicio público de gas natural domiciliario, advirtiendo sobre el derecho que tienen de realizar las instalaciones internas con cualquier empresa habilitada para ello.
- Incluir en el contrato que se tenga con la(s) empresa(s) certificadora(s), las obligaciones necesarias para garantizar que su servicio se presta en condiciones de igualdad y no discriminación, entre las que se encuentran dejar constancia de los motivos por los cuales no se expide el certificado de conformidad.
- Aprobar los manuales para la construcción de la instalación y conexión, en los que se incluye un procedimiento de venta de derechos de conexión para clientes que cuentan con instalación construida por otra firma, instalación interna construida por un tercero y para los casos de instalaciones internas no construidas (**Anexo2**).
- Los procedimientos mencionados serán puestos en conocimiento de los usuarios, a través de los centros de atención, en los cuáles se mantendrá disponible los manuales correspondientes. Adicionalmente, durante la vigencia de las garantías, una vez al año ALCANOS invitará a las empresas constructoras de instalaciones internas que se encuentren inscritas en su registro a una capacitación sobre los procedimientos mencionados. Capacitación que también se realizará cuando una empresa se registre en el registro de constructores de instalaciones internas de ALCANOS.
- A manera de seguimiento, Alcanos ofreció remitir todos los documentos a expedir una vez se encuentre en firme la decisión sobre las garantías, así como también ofreció la constitución de una póliza de seguros a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

QUINTO: Que a efectos de resolver la solicitud de ofrecimiento de garantías presentada por los investigados, se tendrá en cuenta lo siguiente:

5.1. Facultad del Superintendente de Industria y Comercio para terminar la investigación mediante la aceptación de garantías

En desarrollo de preceptos constitucionales, del Decreto 2153 de 1992, de la Ley 1340 de 2009 y del Decreto 4886 de 2011⁸, corresponde a esta Superintendencia velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de la competencia y prácticas comerciales restrictivas en los mercados nacionales, en virtud de lo cual está facultada para adelantar investigaciones para establecer las violación de tales disposiciones y sancionar a sus responsables.

De manera particular, en el Decreto 2153 de 1992, artículo 52, adicionado por el párrafo del artículo 16 de la Ley 1340 de 2009 y modificado por el artículo 155 del

⁸ Mediante el cual se modificó el Decreto 3523 de 2009, el cual a su vez había sido modificado por el Decreto 1687 de 2010.

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

Decreto 019 de 2012, se consagra la posibilidad de terminar anticipadamente la investigación cuando el presunto infractor brinde garantías suficientes de que suspenderá o modificará la conducta por la cual se le investiga.

La aceptación de dichas garantías y la consecuente terminación del proceso, que por expresa disposición del numeral 9, artículo 3 del Decreto 4886 de 2011⁹ compete al Superintendente de Industria y Comercio, sólo procede cuando las obligaciones que contraen los investigados, permiten anticipar que a futuro se eliminarán los comportamientos presuntamente anticompetitivos.

La suspensión o modificación de la conducta que da lugar a la apertura de la investigación, constituye el compromiso principal que debe realizar quien tiene interés en acogerse a este mecanismo procesal. Es decir que el compromiso ofrecido a través del otorgamiento de garantías debe referirse directamente a las conductas investigadas, lo cual no obsta para que como complemento sean ofrecidas garantías relacionadas con temas que a pesar de no tener una relación directa con la posible infracción, sí constituyan un mecanismo de promoción de la competencia con beneficios educativos y/o de capacitación en el respectivo mercado.

Determinar si la garantía ofrecida es suficiente y si procede la terminación de la investigación, son aspectos que la ley deja a criterio del Superintendente. Por lo tanto, en cada caso se debe evaluar si las garantías ofrecidas y la orden de clausura de la investigación se adecuan a los fines que persiguen las normas sobre protección de la competencia y prácticas comerciales restrictivas, como son la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica, teniendo en cuenta los hechos que le sirven de causa. Adicionalmente, es importante que con las garantías ofrecidas se elimine por completo el efecto negativo que se habría ocasionado con las prácticas supuestamente anticompetitivas y que se generen efectos sustanciales positivos que permitan augurar una mejoría fundamental en el mercado en lo que respecta a la libre competencia.

5.2. Origen de la actuación y compromisos ofrecidos

Conforme al esquema que plantea la figura de las garantías en la normatividad vigente, corresponde al Superintendente de Industria y Comercio conocer y decidir sobre las solicitudes que en este sentido sean presentadas dentro de investigaciones administrativas como la que se lleva a cabo en contra de **ALCANOS y su representante legal**. Así, conforme al artículo 16 de la Ley 1340 de 2009 estos ofrecimientos deben realizarse dentro del término previsto para solicitar o aportar pruebas, por lo que para la decisión sobre su admisibilidad es necesario cotejar su posible efectividad frente al contenido de la Resolución de apertura de investigación.

⁹ Mediante el cual se modificó el numeral 11, artículo 3 del Decreto 3523 de 2009, a su vez modificado por el artículo 3 del Decreto 1687 de 2010.

RESOLUCIÓN NÚMERO 38 3 2 4 DE 2012 Hoja N°. 5

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

Teniendo en cuenta lo anterior, debe acudir este Despacho al origen de la actuación con el fin de establecer si con los compromisos ofrecidos es factible, no sólo neutralizar los hechos posiblemente anticompetitivos, sino mejorar la estructura y funcionamiento del mercado involucrado. De acuerdo con la apertura de investigación, **ALCANOS** podría haber incurrido en actos de competencia desleal con afectación al interés general, basados principalmente en la forma como se ofrecían sus servicios en el mercado, posiblemente desplazando, engañando e induciendo en error a los usuarios del gas natural domiciliario en la ciudad de Florencia (Caquetá).

En el acto de apertura también se afirma que existían indicios sobre un posible descrédito por parte de la empresa investigada, específicamente dirigido a indicar a los usuarios aspectos negativos sobre sus competidores en el mercado de instalaciones de redes internas de gas en domicilios. Con lo anterior, también se habría inducido a la ruptura contractual entre los usuarios del servicio y los competidores de la investigada. Dentro de los hechos que motivaron la apertura, se encuentra un supuesto trato discriminatorio de parte de METROGAS, empresa certificadora de instalaciones internas de gas natural domiciliario, vinculada contractualmente con **ALCANOS**.

Ahora bien, al detallar los ofrecimientos realizados, se observa que los mismos pueden lograr el objetivo propio de las garantías en este tipo de investigaciones. La política comercial para la venta de instalaciones internas y derechos de conexión contenida en el **Anexo 1** del ofrecimiento, así como el establecimiento de medidas coercitivas para que no se realicen aseveraciones indebidas sobre otras empresas instaladoras, promueve el que se mejore el acceso al mercado de las empresas antes mencionadas. En el mismo sentido, es fundamental que exista una promulgación de las políticas dirigida tanto a dichas empresas, como a los usuarios finales de la forma como está planteada.

Por otra parte, en lo que se refiere a las políticas de revisión de instalaciones, certificación y construcción de la conexión de usuarios que hayan contratado la construcción de la instalación interna con empresas distintas a **ALCANOS**, se observa que la misma está compuesta por 3 procedimientos aplicables a igual número de escenarios, a saber: (i) cuando se trata de una venta de derechos de conexión a clientes que cuentan con una instalación construida con antelación por otra firma; (ii) cuando el usuario cuenta con un certificado de conformidad de la instalación expedido por cualquier organismo de inspección acreditado por la SIC y (iii) cuando se realiza la venta de derechos de conexión a inmuebles con instalaciones internas no construidas.

Los procedimientos anotados tienen como común denominador la inclusión de términos específicos para sus etapas y la posibilidad de que el usuario final escoja de manera libre la empresa instaladora y busque la certificación de sus instalaciones en entidades diferentes a las contratadas por **ALCANOS**. Adicionalmente, es posible coordinar el día de la construcción de la instalación interna con la certificación de la misma y conexión para puesta en servicio. Se trata de un sistema claro y puntual que garantiza el dinamismo y la igualdad de condiciones para cada uno de los agentes que intervienen en el mercado de instalación de redes internas de gas natural domiciliario, lo cual en suma repercutirá en la satisfacción de los usuarios.

RESOLUCIÓN NÚMERO 38 3 2 4 DE 2012 Hoja N°. 6

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

En lo que tiene que ver con estas políticas, la empresa investigada se compromete a incluir como obligaciones del certificador en el contrato vigente con la empresa certificadora con quien contrate, cláusulas relacionadas con la no discriminación en los procesos de inspección y certificación de instalaciones internas y con la obligación a cargo de la contratista de dejar constancia de los motivos por los cuales no se expide el certificado de conformidad. Para efectos de seguimiento, esta Entidad incluirá en el numeral SEXTO de la presente Resolución, la obligación de ALCANOS de verificar de manera semestral que el trato impartido por el certificador se realice en condiciones de igualdad, enviando un Informe sobre tal verificación a la Superintendencia.

En otro sentido, frente a la publicidad de las garantías, la empresa investigada se compromete a mantener disponibles en los Centros Operativos copias de los manuales que componen la Política de Ventas (**Anexo 1**) y Procedimientos de Revisión de Instalaciones, Certificación y Construcción de las Conexiones (**Anexo 2**). Asimismo, mantendrá en sus oficinas volantes que informen a los usuarios y a las empresas instaladoras de redes internas de gas natural domiciliario, sobre el contenido de las mencionadas políticas. Como complemento de lo anterior, **ALCANOS** se compromete a brindar una capacitación a las empresas constructoras de instalaciones internas inscritas en el registro y a aquellas nuevas empresas que ingresen al mismo, en la que se expliquen los procedimientos referidos. Estos compromisos están encaminados a eliminar los efectos negativos que se hubieren podido causar en el mercado.

Por último, por medio de su Apoderado **ALCANOS** y el señor CARLOS ADOLFO NAVARRO RUIZ, ofrecen constituir una póliza de seguros a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por un valor de QUINIENTOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$500.000.000) con el fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos.

Evalrados los compromisos ofrecidos por los investigados, transcritos en el considerando CUARTO de la presente Resolución, observa este Despacho que el cumplimiento de los mismos, neutralizaría la presunta afectación al mercado emanada de las conductas por las que se dio inicio a la presente investigación administrativa y generaría beneficios para los usuarios y consumidores de esta industria. De tal suerte, los compromisos ofrecidos por **ALCANOS** y su representante legal que incluyen el esquema de seguimiento planteado y la contratación de pólizas de cumplimiento, cumplen el requisito de suficiencia establecido en la ley, lo cual permite a esta Entidad aceptar las garantías voluntariamente ofrecidas y ordenar la clausura de la presente investigación.

Sin embargo, considera necesario este Despacho realizar algunos ajustes a las garantías ofrecidas en lo que tiene que ver con la vigencia y seguimiento de las mismas, conforme se prevé en el considerando SEXTO del presente acto administrativo. Adicionalmente, se deja expresa constancia de que la "política de otorgamiento de créditos para la venta de instalaciones internas" y el "guión de ventas" no hacen parte de las garantías aceptadas por medio de la presente Resolución.

Finalmente, se advierte que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992¹⁰, el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en los ofrecimientos dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la citada ley. Lo anterior, sin perjuicio de exigir el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente acto administrativo y así como de ordenar la efectividad de las pólizas de cumplimiento constituidas.

SEXTO: Que para este Despacho se hace necesario realizar los siguientes ajustes al esquema de seguimiento propuesto y a la vigencia de los compromisos:

6.1. Vigencia de las Garantías

Las garantías tendrán un primer período de vigencia de 3 años, prorrogable anualmente en caso de que la Superintendencia lo considere necesario. Este término se contará a partir de la fecha en que quede en firme la Resolución que apruebe el ofrecimiento y termine la investigación.

Las obligaciones de los representantes legales cesan con la dejación del cargo.

6.2. Vigencia de la Póliza

La vigencia de las Pólizas será 1 año renovable hasta por 2 años más, contado a partir de la ejecutoria de la presente resolución. En caso de que terminado el tercer año se considere necesario prorrogar las garantías, se deberá aportar en su momento la respectiva póliza que garantice el cumplimiento.

6.3. Esquema de seguimiento

En lo que se refiere a la propuesta sobre el seguimiento a realizar, este Despacho consideró fundamental realizar varios ajustes, luego de los cuales el esquema quedó así:

6.3.1. Dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que acepte garantías y se de por terminada la investigación, **ALCANOS** remitirá el documento en el que conste la aprobación del Manual de Política de Ventas para Usuarios Residenciales y Comerciales que se adjunta como **Anexo No. 1** del ofrecimiento.

6.3.2. Dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que acepte garantías y se de por terminada la investigación, **ALCANOS** remitirá el documento en el que conste la aprobación los Procedimientos que constituyen el **Anexo No. 2** del ofrecimiento.

¹⁰ Adicionado por el artículo 16 de la Ley 1340 de 2009 y modificado por el artículo 155 del Decreto 019 de 2012.

RESOLUCIÓN NÚMERO 38324 DE 2012 Hoja N°. 8

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

6.3.3. A los 60 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que acepte garantías y se de por terminada la investigación, **ALCANOS** remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio, los Otrosí firmados con el personal que realice ventas de instalaciones internas y derechos de conexión en los que aparezca, como falta grave, el incumplimiento de las normas de competencia desleal y de prácticas restrictivas de la competencia.

6.3.4. Dentro de los 90 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que acepte garantías y se de por terminada la investigación, **ALCANOS** remitirá las constancias de las capacitaciones dadas a las personas que ocupan el cargo de vendedor de instalaciones internas y derechos de conexión.

Esta capacitación deberá realizarse igualmente a todas aquellas personas que ingresen a prestar sus servicios como vendedores en el momento de su vinculación con **ALCANOS**.

Así mismo, a más tardar los días 10 de julio y 10 enero de cada año, **ALCANOS** remitirá las constancias sobre las capacitaciones dictadas a aquellas personas que ocupan el cargo de vendedor de instalaciones internas y derechos de conexión en cada semestre.

6.3.5. Dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que acepte garantías y se de por terminada la investigación, **ALCANOS** remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio un proyecto del volante que mantendrá en sus oficinas, para sus comentarios. En caso de que la Entidad no haga ningún comentario dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación, se entenderá que el contenido del volante ha sido aprobado. Cualquier modificación que se realice al documento deberá ser remitida previamente a la Entidad para su revisión, aplicando el término mencionado anteriormente.

Asimismo, a más tardar los días 10 de julio y 10 enero de cada año, **ALCANOS** remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio una certificación expedida por su representante legal en la que conste que durante el plazo mencionado siempre hubo disponibilidad de volantes en todas las oficinas de atención al usuario de la Empresa.

6.3.6. Dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que acepte las garantías y se de por terminada la investigación, **ALCANOS** procederá a incluir en el contrato vigente con la empresa certificadora las obligaciones del Certificador a las que se refiere el ofrecimiento en el numeral 1.2. del documento presentado¹¹.

¹¹ De acuerdo con el numeral 1.2. de las garantías ofrecidas se incluirán las siguientes cláusulas en el contrato vigente con la empresa certificadora:

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

De igual forma, en los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que **ALCANOS** suscriba el documento mediante el cual se incluyan las cláusulas a que hace referencia el punto 1.2., remitirá copia del mismo a la Superintendencia de Industria y Comercio. En el mismo sentido, cada vez que **ALCANOS** suscriba un contrato con un ente certificador, remitirá copia del mismo a esta Entidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la suscripción del mismo.

ALCANOS deberá verificar que el ente certificador contratado ha impartido un trato igualitario a las empresas instaladoras de redes internas. Para efectos de seguimiento, la Empresa investigada deberá enviar a esta Entidad un reporte los días 10 de julio y 10 enero de tal verificación. Una vez presentado el primer reporte, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar que se modifique su presentación o contenido.

6.3.7. De otro lado, dentro de los 90 días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la Resolución que apruebe las garantías y termine la investigación, **ALCANOS** remitirá las constancias de la capacitación dictada sobre los procedimientos contenidos en el **Anexo No. 2** de esta Resolución a las empresas constructoras de instalaciones interna que se encuentren inscritas en su registro.

Asimismo, a más tardar los días 10 de julio y 10 enero de cada año, **ALCANOS** remitirá las constancias de la capacitación dictada a las empresas constructoras de instalaciones internas

6.3.8. El 10 de enero de cada año se enviarán los documentos donde consten los motivos por los cuales el Certificador contratado por **ALCANOS** no ha expedido el certificado de conformidad de las instalaciones construidas por otras empresas constructoras de instalaciones internas, correspondientes al año inmediatamente anterior.

Los **Anexos 1 y 2** de la presente Resolución constituyen parte integral de la misma, por lo que el incumplimiento de las obligaciones en éstos contenidas, se entenderá como un incumplimiento a las garantías ofrecidas con las consecuencias que esto acarrea.

SÉPTIMO: Que teniendo en cuenta las características de los compromisos ofrecidos, para su cumplimiento, se considera necesaria la publicación que trata el artículo 17 de la Ley 1340 de 2009, para lo cual cada uno de los investigados deberá publicar en su página web y de forma anual en un diario de amplia circulación nacional sus compromisos transcritos en el considerando segundo de la presente Resolución.

-
- a. "En el proceso de inspección y certificación dar un trato igualitario a las instalaciones internas construidas por **ALCANOS**, como aquellas que sean construidas por otras empresas."
 - b. "Dejar constancia de los motivos por los cuales no expidió el certificado de conformidad"
- Estas mismas cláusulas se incluirán dentro de cualquier contrato que se suscriba a futuro con otro ente certificador.

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

OCTAVO: Que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1340 de 2009 "Las actividades de seguimiento que realiza la autoridad de competencia con motivo de la aceptación de garantías para el cierre de la investigación por presuntas prácticas restrictivas de la competencia y de la autorización de una operación de integración empresarial condicionada al cumplimiento de obligaciones particulares por parte de los interesados serán objeto del pago de una contribución anual de seguimiento a favor de la entidad".

NOVENO: Que la aceptación contenida en el presente acto administrativo se realizó bajo un criterio individual, por lo que las garantías aquí contenidas están diseñadas y estudiadas exclusivamente para la situación fáctica específica. Por lo tanto, no es posible la aplicación extensiva, analógica o reconocimiento de precedente alguno en otro caso.

En mérito de lo anteriormente expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aceptar como garantía de suspensión de las conductas investigadas los compromisos descritos en la parte considerativa de la presente Resolución, contenidos principalmente en el documento radicado No. 09-032652-0004-002 de 3 de mayo de 2011, aclarado por los documentos radicados con No. 09-032652-00121-0002 de 13 de enero de 2012; 09-032652-00121-00134-0001 del 24 de mayo de 2012 y 09-032652-00135-0001 del 04 de junio de 2012, que incluyen el esquema de seguimiento del considerando SEXTO, los **Anexos 1 y 2** y la póliza de cumplimiento ofrecida de forma conjunta por **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** y por su representante legal, **CARLOS ADOLFO NAVARRO RUÍZ**

La póliza respectiva deberá radicarse en esta Superintendencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Como consecuencia de lo anterior, ORENAR la clausura de la investigación radicada con el No. 09-32652.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar a **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**, que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1340 de 2009 y dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, realice la publicación de sus compromisos transcritos en el considerando segundo de la presente Resolución precedidos del siguiente texto:

"Por instrucciones del Superintendente de Industria y Comercio, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**, informa que:

- "Mediante Resolución (número y fecha), expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, fueron aceptadas las garantías ofrecidas, dentro de la investigación iniciada por la presunta infracción a las normas sobre

RESOLUCIÓN NÚMERO 38324 DE 2012 Hoja N°. 11

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

protección de la competencia y se ordenó la clausura de la investigación administrativa abierta mediante resolución No. 13759 del 18 de marzo de 2011. Las obligaciones adquiridas son las siguientes: (Transcribir los ofrecimientos contenidos en el documento radicado No. 09-032652-00121-00134-0001 del 24 de mayo de 2012, que compila y aclara los compromisos presentados)".

La publicación deberá realizarse en un lugar visible en un diario de amplia circulación regional y dentro de los cinco (5) días siguientes a su realización, deberá remitirse la respectiva constancia a esta Superintendencia.

ARTÍCULO CUARTO: Establecer que a partir de la fecha de ejecutoria de la presente decisión y durante la vigencia de las garantías se causa la contribución correspondiente al seguimiento del cumplimiento de las garantías ofrecidas para el cierre de la investigación por presuntas prácticas restrictivas de la competencia, a cargo de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** NIT 891101577-4, la cual se calculará y liquidará por esta Superintendencia de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1340 de 2009.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución al Apoderado de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** y del señor **CARLOS ADOLFO NAVARRO RUÍZ**, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma e informándole que en su contra procede el recurso de reposición interpuesto ante el Superintendente de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los **26 JUN 2012**

El Superintendente de Industria y Comercio,


JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO

Elaboró: German Bacca
Revisó: Carolina Salazar/Julio Castañeda

Notificaciones:

Doctor
ANDRÉS JARAMILLO HOYOS
C.C. 7.562.626 de Armenia

RESOLUCIÓN NÚMERO 38324 DE 2012 Hoja N°. 12

Por la cual se acepta unos ofrecimientos de garantías

T.P. 75.015 del C.S.J.

Apoderado

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

CARLOS ADOLFO NAVARRO RUÍZ

Calle 72 No. 6 – 30 Piso 12

Teléfono: 3122900

Fax: 3104715

Bogotá D.C.

38324

ANEXO 1

Política de Ventas para Usuarios Residenciales y Comerciales



**HOJA DE CONTROL Y REVISIÓN
DE DOCUMENTOS**

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA DE APROBACIÓN	No DE EDICIÓN
EMISIÓN INICIAL	E. RIOS	MARZO/10	01
ELIMINAR LAS ACTIVIDADES DONDE SE DETALLAN COMO SE DEBE DILIGENCIAR EL REG 1311.	E. RIOS	SEPTIEMBRE/10	02
PROMESA DE VENTA Y NORMATIVIDAD APLICABLE	Y. RAMIREZ	MAYO/12	03

R

B

LISTA DE APROBACIÓN

Vo.Bo.:
JEFE DE VENTAS

REVISADO:
JEFE DE HSEQ

APROBADO:
PRESIDENCIA Y/O REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



Objeto: El presente documento tiene por objeto establecer los lineamientos de la política de ventas de Alcanos de Colombia S.A. ESP, la cual deberá ser respetada y aplicada por todos sus empleados en ejercicio de sus funciones. La política de ventas comprende los siguientes aspectos:

- Política de Otorgamiento de créditos para venta de instalaciones internas
- Documentos requeridos para la puesta en servicio a usuarios con venta únicamente de acometida y medidor.
- Código de Buena Conducta (Anexo A)
- Promesa de Venta

Esta política de ventas deberá ubicarse en un lugar visible de la compañía y asimismo en la página web de forma tal que sea de fácil acceso por parte de cualquier persona de los empleados.

Normatividad aplicable

- Ley 142 de 1994 Artículo 97. Masificación del uso de los servicios públicos domiciliario. Con el propósito de incentivar la masificación de estos servicios, las empresas prestataras de los mismos otorgaran plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2, 3,
- El capítulo 3 del Título II de la circular única de la SIC.
- Código de Comercio.
- Ley 256 de 1996
- Ley 155 de 1959
- Decreto 2153 de 1992
- Ley 1340 de 2009

La política de ventas contiene los siguientes aspectos principales a saber:

- Política de Otorgamiento de créditos para venta de instalaciones internas
- Documentos requeridos para la puesta en servicio a usuarios con venta únicamente de acometida y medidor.
- Código de Buena Conducta (Anexo A)
- Guión de Ventas (Anexo B)
- Promesa de Venta
- El PRO 1301 que establece el procedimiento de venta de instalaciones para gas (internas y/o acometidas)



I. Política de otorgamiento de créditos para la venta de instalaciones internas

Objetivo: Establecer las directrices que permitan a la Dirección de ventas ofrecer a sus clientes las instalaciones para gas natural de tal forma que disminuya el riesgo de suscribir contratos con personas con dificultades financieras, permitiendo así mantener una cartera sana y confiable.

Objetivo del proceso:

Establecer las actividades o requisitos que se deben tener en cuenta en el proceso de venta para el otorgamiento de créditos.

Preliminares:

El Asesor Comercial debe revisar in situ la capacidad de pago del comprador del servicio, solicitándole al usuario copia de la última factura del servicio público de energía o del agua.

Si uno de los recibos de servicio público está vencido, solicita el recibo del mes anterior, para confirmar si este estaba al día y su mora no fue intencional y el cliente explica el motivo de su atraso.

En el caso que los dos recibos públicos (energía o agua) estén vencidos, el asesor comercial deberá informar al coordinador de ventas para que éste corrobore la información, determine y dé visto bueno en el físico de la factura de venta REG 1303, antes de que este sea suscrita por el cliente, para continuar con el proceso de la venta.

La persona responsable de otorgar los créditos será el asesor comercial. Cuando sea un cliente para uso comercial, el crédito será autorizado por parte del jefe/ coordinador de ventas en el REG - 1310 (solicitud de visita técnica) del centro operativo correspondiente.

A través de los documentos para legalizar la venta, se solicitará autorización del deudor, para obtener y reportar a cualquier base de datos o información financiera, relativas al deudor, a sus hábitos de pago, manejo de cuentas bancarias o de otros tipos y todo lo concerniente a verificar o informar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la compañía.

Nota 1: El crédito otorgado para el pago del cargo por conexión al servicio público e instalación del gas natural, sólo será otorgado al propietario del inmueble y/o poseedor regular. En el caso de que una persona diferente al propietario del inmueble solicite el crédito, este se realizará de acuerdo a lo establecido en el PRO 1301 (que establece el procedimiento de venta de instalaciones para gas (acomodadas y/o internas), en la Operación 3, evento en el cual el usuario potencial deberá entregar un oficio firmado y autenticado por el propietario junto con la fotocopia de la cedula de quien concede la autorización con el fin de dar trámite a la solicitud. En el evento en que el suscriptor potencial sea el poseedor regular o la venta no se haya registrado en el certificado de libertad y tradición del inmueble se podrán entregar como soporte para la venta cualquiera de los documentos indicados en este procedimiento.

De igual forma para la venta de instalaciones de uso comercial, si el inmueble no es propio, debe solicitar carta, donde el propietario del inmueble y/o poseedor regular autorice acceder al servicio del gas natural, especificando el responsable del pago de la deuda.

Se debe cumplir a cabalidad con el PRO - 1301 Venta de instalaciones para gas (acomodadas y/o instalaciones internas). En el caso de promesa de compra venta la vigencia de esta no deberá ser superior a un año.

La posesión regular se demostrará con una certificación extrajudicial en la que se declara que poseo el bien inmueble de manera quieta pacífica e ininterrumpida por más de 5 años, sin violencia ni clandestinidad y que no reconoce dominio ajeno.



**POLEICA DE VENTAS PARA USUARIOS
RESIDENCIALES Y COMERCIALES**

CODIGO INST - 1304

PAGINA: 4 DE 8

El coordinador/ auxiliar de ventas / asesor comercial debe cumplir a cabalidad con las actividades descritas en el código de buena conducta (*ver anexo A*) para la ventas de instalaciones de redes internas y derechos de conexión para el suministro de gas natural domiciliario.

Antes de finalizar la venta el asesor explicara al cliente que una vez facturado y construido su derecho de conexión e instalación interna, dependiendo del ciclo de facturación, se le generara la factura de cobro aun si esta no está certificada.

Plazos de financiación de la deuda con relación a la conexión del servicio: Se realizara teniendo en cuenta el tipo de cliente así:

Residencial (Completa o derecho de conexión): hasta 60 meses.

Comercial: hasta 36 meses cancela cuota inicial el 15%

Proyectos especiales (constructoras): Será establecido por la compañía, dependiendo del valor y el tiempo de construcción de la obra..

Documentos requeridos para la Venta y puesta en servicio a usuarios con venta únicamente de acometida y medidor:

Para la venta de la conexión al servicio público de gas natural, la empresa solicitará al suscriptor los documentos descritos en la Resolución SIC 14471 del 2002 (REG 1323) o la que lo modifique y en especial los que se relacionan a continuación:

Planos Isométricos

Memorias técnicas en original

Certificado de competencia laboral

Certificado de materiales

Fotocopia de la cedula

Escritura y/o certificado de libertad y tradición

Fotocopia de un recibo de servicio público (agua o energía).

Fotocopia del registro SIC del constructor (Si no está registrado en Alcanos de Colombia)

De igual forma se le debe indicar al potencial suscriptor que la instalación solo será puesta en servicio una vez sea certificada por el organismo de conexión, conforme al Procedimiento que este establezca.



PROCEDIMIENTO

1. Información personal del afiliado:

El asesor comercial / Auxiliar de ventas, debe consignar en la factura de ventas (REG 1303), la información requerida, especificando claramente el número de matrícula y/o certificado de libertad (su vigencia no debe ser superior a tres meses) o si posee la carta de compra venta autentica (supeditada a la autorización del coordinador de ventas); nombre, número de cedula, teléfono fijo y on lo posible móvil.

2. Verificación de información: El auxiliar de ventas a primera hora del día hábil siguiente al que fue gravada la venta, de forma aleatoria, debe confirmar los datos entregados por el asesor comercial, de un 10% del total de las ventas que ingresan on el día. Si alguno de los datos no puede ser confirmado por el auxiliar de ventas, este deberá informar al coordinador de ventas para que avale la información y programe la construcción de la instalación. Si el coordinador de ventas evidencia que la información no es correcta se procederá a roallzar la anulación de la venta, dejando constancia expresa en el formato que se establezca para el ofecto, las razones o motivos que lloveron a tomar tal decisión.

3. Promesa de venta: el coordinador de ventas, asesor comercial, auxiliar de ventas, debe informar de manera clara la promesa de venta para la construcción de la instalación de acuerdo a lo establecido en la tabla No. 1 (ver anexo b), esta será registrada en el REG 1303 (Factura de venta) debidamente firmada por el suscriptor.

4. Documentación: Los documentos de la venta como recibos públicos (agua o luz) o certificado de estratificación este ultimo en el caso de inmuebles nuevos, quedan como parte de los requisitos que debo cumplir una venta para su aceptación y control de documentos dentro del procedimiento de ventas establecido por la compañía. Para los recibos públicos su vigencia no debe ser mayor a 6 meses y el de los certificados de estratificación no debe superior a un año.

En la venta de las instalaciones para uso comercial el asesor comercial debe diligenciar el pagare y solicitar la firma del usuario y huella. Para el caso de las ventas de derecho de conexión el asesor comercial, debe socializar y dejar por escrito cuales son los documentos que deben tener en cuenta para el momento en el que les vayan a certificar la instalación.

Ventas Especiales: Son ventas especiales aquellas instalaciones que requieran de una transición superior a 25 mtr. Estas serán evaluadas conforme a la tabla de precios unitarios establecidos anualmente por la compañía.



CODIGO DE BUENA CONDUCTA

Todos los vendedores de **ALCANOS** deberán abstenerse de incurrir, promover, autorizar, instigar o tolerar la realización de prácticas restrictivas de la competencia, así como deberán abstenerse de incurrir en conductas constitutivas de competencia desleal.

Las conductas establecidas como de Competencia Desleal están descritas en la Ley 256 de 1996, y su objetivo principal es garantizar la libre y leal competencia a través de la prohibición de conductas de competencia desleal, en beneficio de todos los que participan en el mercado.

A la luz de lo anterior, los vendedores de **ALCANOS** deben abstenerse de formular indicaciones, aseveraciones, conceptos u opiniones engañosas, falsas, que no correspondan a la realidad, o que en todo caso no pueda comprobarse mediante la verificación de hechos objetivos en el mercado, sobre los competidores de **ALCANOS**, y/o sus productos o servicios, en el mercado de la construcción de instalaciones internas para el suministro de gas natural domiciliario.

En particular el personal del área de ventas de **ALCANOS** debe abstenerse de realizar las siguientes conductas:

1. Actos de Engaño, Des crédito y Confusión

Los vendedores deben abstenerse de realizar afirmaciones falsas o incorrectas sobre la actividad, los productos o establecimientos ajenos.

La ley de Competencia Desleal, considera que cuando se atenta contra la veracidad de la información, esto quiere decir cuando se utilicen indicaciones o aseveraciones falsas o incorrectas, se realiza un acto de competencia desleal.

Por *falso* se entiende como la "intención de emitir un juicio de valor que no es verdadero"¹

Por *incorrecto* se entiende como la "emisión de un juicio de valor que no es verdadero"²

No se deben generar nuevos clientes a partir de afirmaciones que induzcan al público al error y que además creen un concepto falso respecto de otros participantes en el mercado, sus productos y/o servicios.

Por último los vendedores también deben abstenerse de realizar afirmaciones que omitan las verdaderas características o cualidades sobre la actividad, producto o establecimiento de un competidor.

*Ejemplo: "Sr. Cliente Contrato la instalación de la red interna de gas natural domiciliario con **ALCANOS** porque es la única que posee las herramientas y calidad adecuada en los productos para prestar el servicio".*

*Ejemplo "Sr. Cliente contrata la instalación de la red interna de gas natural domiciliario con **ALCANOS** porque el servicio con las demás empresas es mucho más lento y más costoso."*

Es posible generar nuevos clientes a partir de las calidades o valores agregados que posee la compañía.

*Ejemplo "Sr. Cliente contrato la instalación de la red interna de gas natural domiciliario con **ALCANOS**, pues contamos con equipo humano y físico capacitado o especializado para satisfacer sus necesidades, para ello nos hemos acreditado con la Certificación ISO 9001-2000 en todos nuestros procesos de instalación y conexión de redes internas"*

¹ JORGE JACKEL B. Apuntes sobre competencia desleal. En Revista Cedec II, colección seminario N°8- Editorial JAVEGRAF. 1998, pág. 57.

² JORGE JACKEL B. *Ibidem*, pág. 57.
Edición 3 Mayo de 2012



La comparación frente a la competencia, los servicios que prestan al público, y la empresa en general deben tener como base factores objetivos, que sean susceptibles de ser medidos, probados y que en todo caso correspondan a la realidad.

2. La desviación desleal de clientela.

La labor principal del área de ventas de una compañía es la consecución, mantenimiento y atención a los clientes de la misma. Sin embargo, aun cuando gran parte de la nueva clientela se obtiene desviandola de la competencia, esta actividad debe ejercerse sin acudir a mecanismos contrarios a la buena fe comercial, a las sanas costumbres mercantiles y a los usos honestos, o cualquier conducta desleal.

No se debe convencer al cliente de que contrate con la empresa realizando aseveraciones que no correspondan a la realidad y que tengan la potencialidad de desviar la clientela bajo promesas falsas.

Así mismo, los vendedores o cualquier funcionario de ALCANOS deben abstenerse de realizar conductas que puedan provocar en los clientes un error respecto del servicio que adquieren o de la sociedad que lo suministra.

Ejemplo "ALCANOS es el único constructor de instalaciones internas a quien no le rechazan nunca una instalación."

Si se puede convencer al cliente de que contrate con la empresa realizando aseveraciones ciertas y en relación con las calidades o condiciones para la prestación del servicio que ofrece la compañía.

Ejemplo "ALCANOS gracias a su experiencia ofrece un servicio oportuno e inmediato en caso de presentarse algún daño en la red interna; con ALCANOS hay excelentes planes de financiación para la instalación de la red interna de su domicilio".

3. Inducción a la ruptura contractual.

Los vendedores deben abstenerse de realizar maniobras que inciten a clientes que tengan un vínculo contractual vigente con competidores en el mercado de la construcción de redes internas de gas naturales a infringir los deberes contractuales que tienen con estos, o a terminar de manera irregular el contrato que han celebrado con los competidores de ALCANOS.

No se debe conseguir nuevos clientes a partir de acciones que tengan como objeto o por efecto el inducir al cliente a incumplir los acuerdos contractuales existentes con los competidores.

Ejemplo "Sr Usuario, no importa que ya haya contratado con XXXX, si contrata con nosotros la instalación de su red se hará de forma más rápida"

Es permitido hacer nuevos clientes una vez han cesado las obligaciones por parte del cliente frente al competidor o si este de manera libre y espontánea se acerca a requerir nuestros servicios.

Ejemplo "Sr. Usuario, si usted requiere realizar una modificación o ampliación en su red interna podrá contactarnos y enviaremos un equipo para que realice una valoración y cotización."



4. Crear Confusión.

Los vendedores de **ALCANOS** deben abstenerse de dar información sobre los productos o servicios de la competencia si no es cierta, real y exacta. Cabe recordar que todo vendedor debe abstenerse de dar valoraciones subjetivas tales como opiniones, conceptos o ideas respecto de la competencia, bienes, productos y o servicios.

No debe darse respuesta distinta al cliente a "no conozco esa información", cuando el mismo cuestione o interrogue sobre alguna condición en particular de la competencia, sus productos y o servicios.

*Ejemplo "Sr. Cliente frente a lo que usted me pregunta de la competencia desconozco totalmente ese tipo de información, lo que sí le puedo decir es que **ALCANOS** es un compañía confiable con más de 30 años de experiencia en el mercado y puede dar completa solución a su inconveniente."*

Ahora bien respecto de las Prácticas Restrictivas de la Competencia, los vendedores de **ALCANOS**, además de observar todas normas sobre libre competencia, de forma específica deberán abstenerse de incurrir, promover, autorizar, instigar o tolerar las siguientes conductas de abuso de la posición dominante:

1. La disminución de precios por debajo de los costos cuando tengan por objeto eliminar una o varios competidores o prevenir la entrada o expansión de éstos.
2. La aplicación de condiciones discriminatorias para operaciones equivalentes, que coloquen a un consumidor o proveedor en situación desventajosa frente a otro consumidor o proveedor de condiciones análogas.
3. Los que tengan por objeto o tengan como efecto subordinar el suministro de un producto a la aceptación de obligaciones adicionales, que por su naturaleza no constituyan el objeto del negocio, sin perjuicio de lo establecido por otras disposiciones.
4. La venta a un comprador en condiciones diferentes de las que se ofrecen a otro comprador cuando sea con la intención de disminuir o eliminar la competencia en el mercado.
5. Vender o prestar servicios en alguna parte del territorio colombiano a un precio diferente de aquel al que se ofrece en otra parte del territorio colombiano, cuando la intención o el efecto de la práctica sea disminuir o eliminar la competencia en esa parte del país y el precio no corresponda a la estructura de costos de la transacción.
6. Obstruir o impedir a terceros, el acceso a los mercados o a los canales de comercialización.

La realización de cualquier conducta contraria a los principios y lineamientos establecidos en esta política serán considerados una falta grave por parte de los empleados.

Cuando se incurra en una falta se seguirán las normas contenidas en las normas laborales para efectos disciplinarios de los trabajadores.

PROMESA DE VENTA:

La promesa de venta para las instalaciones realizadas en los Municipios de Nelva, Ibagué, Florencia, Fusagasuga, Girardot, La Dorada, Rionegro y Popayán será de cinco (5) días hábiles y para las demás poblaciones será de 20 días hábiles.

Promesa de Venta Personalizada: Aplica para todos los Municipios en los que la empresa presta el servicio. Esta será fijada por el cliente, pero nunca será inferior para la respectiva población a la promesa descrita en el párrafo anterior.

GUIÓN DE VENTAS

1. PRIMERO. SALUDO

Muy buenos días, tardes, noche

2. SEGUNDO. PRESENTACION

Mi nombre es _____, asesora comercial de Alcanos de Colombia, la empresa de Gas Natural.

3. SOLICITAR PERMISO

Me permite 5 minutos de su tiempo para actualizarlo sobre el servicio que tiene la Empresa para los usuarios?.

4. AGRADECER Y PREGUNTAR NOMBRE

Muchas gracias, recuerde que está hablando con _____, cual es su nombre?

Permítame una pregunta señor (a) _____, es usted propietario (a) o arrendatario (a) de la vivienda?

5. GENERAR CONFIABILIDAD

Muy bien Sr. (a) _____, déjeme contarle que Alcanos de Colombia tiene una trayectoria de más de 30 años en el servicio de gas Natural, en (municipio o ciudad) tenemos mas de XXXXX usuarios

Usted como Usuario obtendrá beneficios entre ellos comodidad de contar con el suministro las 24 horas del día.

Señora _____ en el momento que usted instala el servicio de gas natural a su vivienda este se valoriza y cuando termina de cancelar la instalación usted comienza a recuperar la inversión con el ahorro que obtendrá en el consumo.

ARGUMENTOS DE VENTA

SEGURIDAD

La compañía diseña y construye las instalaciones bajo los estándares de calidad, garantizando los materiales y accesorios que la componen. Las instalaciones cuentan con válvulas de seguridad que le permite controlar el paso de gas hacia los gasodomesticos; sin embargo la cantidad de combustible que ingresa a su vivienda tan solo es de ¼ de libras de presión, algo apropiado para una instalación domiciliaria.

Le informo además que contamos con una línea gratuita de servicio al cliente y emergencias 018000918808 que Usted podrá utilizar las 24 horas del día.

COMODIDAD

Señor (a) _____ El GN ofrecio múltiples usos, a su vivienda llega a través de redes facilitando un servicio continuo las 24 horas los 365 días del año. Además le permite consumir primoro y luego cancelar su factura en diferentes puntos de pago a nivel nacional sin tener q hacer largas filas

TRANQUILIDAD

El servicio de Gas Natural cuenta con un medidor que le permite conocer realmente lo que consume.

CALIDAD DE VIDA

Le reilero que usted podrá disfrutar del servicio que le brinda Calidad de vida ya que Alcanos de Colombia se encargara de garantizarle el suministro y usted no tendrá que preocuparse porque se le termine el combustible en un momento inesperado.

FINANCIACION

Adicional a los beneficios mencionados Alcanos de Colombia cuenta con un gran facilidad de pago para su instalación con un plan de financiación con un plazo hasta 60 meses y Usted podrá escoger la que mejor se ajuste a su presupuesto.

RECUERDE!

¡YA NO SE LE ACABARA EL COMBUSTIBLE CUANDO ESTE COCINANDO NI EN NINGUN MOMENTO, ADEMÁS NO NECESITARA DINERO EN EFECTIVO EN MOMENTOS INESPERADOS!

Para finalizar, si usted desea puede asesorarlo para determinar por donde se realizaría la instalación (Trazado).

(Antes de realizar la venta el asesor debe verificar que el cliente cumpla con las políticas de venta establecidas por la compañía, en especial que cuenten con capacidad de pago y que actualmente este pagando otro combustible.

De realizarse la venta debe asesorar al cliente en cuanto al ciclo de facturación y todos los datos correspondientes a la factura.

Además de las observaciones que debe tener en cuenta al momento de instalar los gasodoméstico y el consumo que estos generen.

En cuanto a la financiación debe dejarse claridad del pago de los intereses en el caso de no cancelarla de contado.

Y por último informar sobre la promesa de venta establecida para ese centro operativo o ciudad.

En cuanto las posibles objeciones dar el manejo adecuado según las capacitaciones dadas y de presentarse alguna pregunta acerca de las políticas o formas de trabajar de otras compañías diferentes a Alcanos que también construyan internas, deben abstenerse de dar una respuesta diferente a ;

Que trabajamos para Alcanos de Colombia y no conocemos las condiciones con las cuales ellos trabajan, reiterar que la asesoría que requiera frente al servicio de Alcanos de Colombia con gusto se le dará.

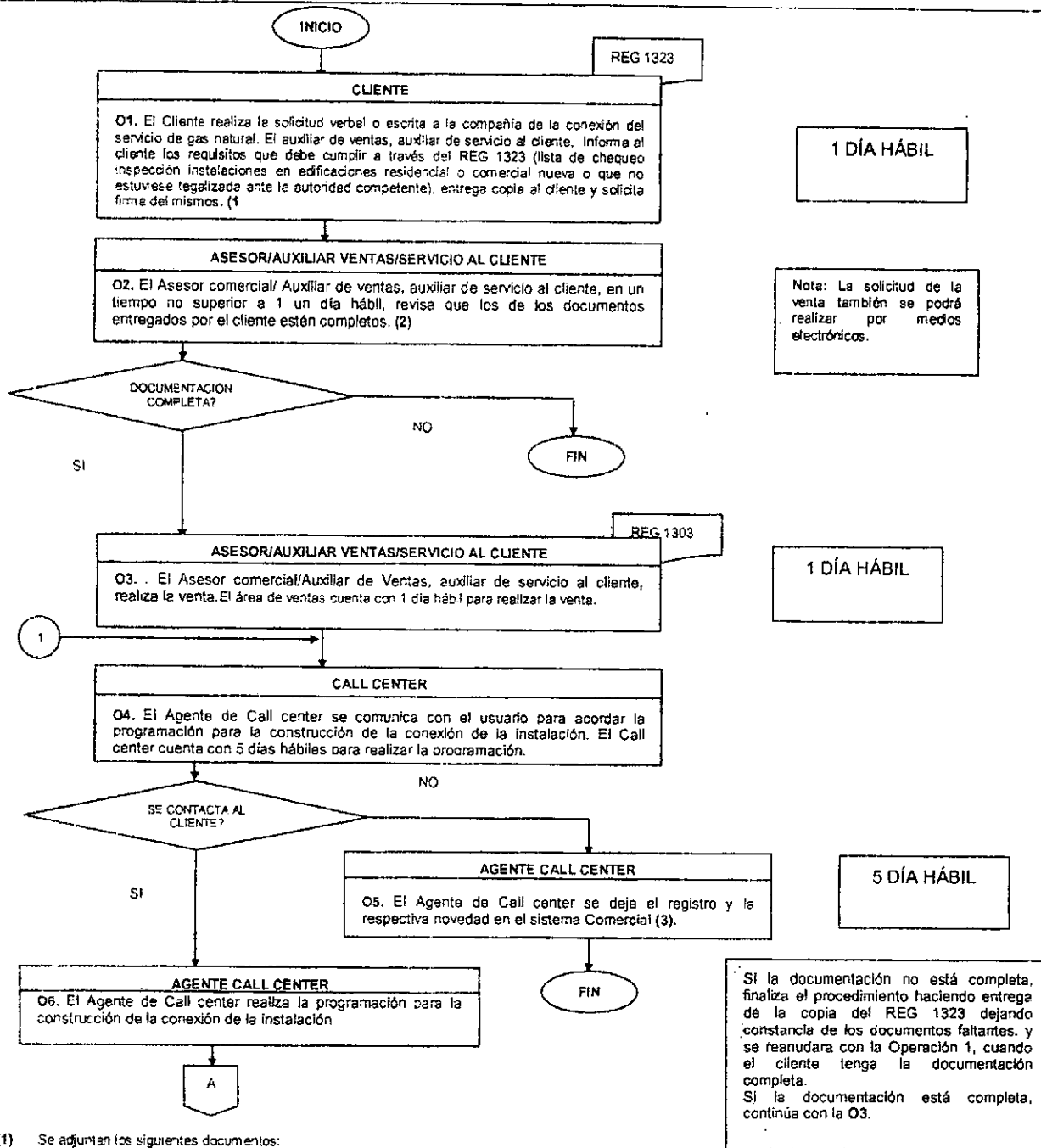
ANEXO 2

**Procedimientos de Revisión de
Instalaciones, Certificación y
Construcción de las Conexiones**



SOLICITUD DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES YA CONSTRUIDAS (instalación construida por otra firma)

FLUJOGRAMA



(1) Se adjuntan los siguientes documentos:

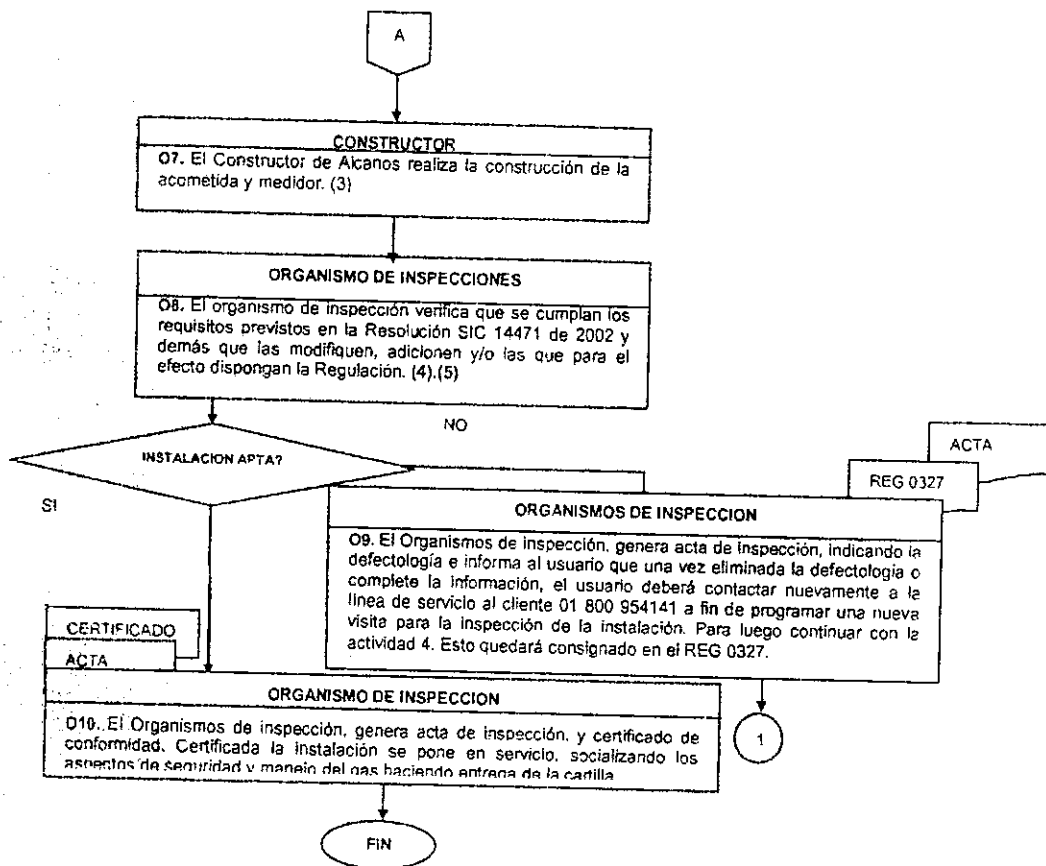
- Fotocopia Cédula
 - Escritura y Certificado de tradición y libertad
 - Planos Isométricos
 - Fotocopia de un recibo de servicios públicos
 - Documentos previstos en la Resolución 14471 de 2002 de la SIC y sus modificaciones.
- REG 1323 Lista de chequeo inspección de instalaciones en edificaciones residencial y comercial

(2). Siempre y cuando el cliente potencial desee adquirir el servicio, entregue los documentos que se requieren para la venta, tales como el que lo acredita como propietario del inmueble, fotocopia de un recibo de servicio público, fotocopia de la cedula del adquirente, y el inmueble se halla en las condiciones técnicas definidas por la Regulación y la empresa (El inmueble no está en una zona de alto riesgo, de inundación, de reserva o conservación) y frente al predio se encuentra construida la red de distribución. Excepcionalmente y con autorización del coordinador de ventas se pueden realizar ventas a predios en los que el adquirente demuestre que es poseedor de buena fe, quieta, pacífica e ininterrumpida y que no reconoce dominio ajeno, o a los inmuebles que hacen parte de proyectos de vivienda desarrollados por los entes territoriales y con la respectiva resolución de adjudicación o documento equivalente. La legalización de la venta se hará al propietario o poseedor regular o en su defecto se debe contar con la autorización del propietario y/o poseedor regular.



SOLICITUD DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES YA CONSTRUIDAS (instalación construída por otra firma)

FLUJOGRAMA



(1) Se adjuntan los siguientes documentos:

- Fotocopia Cédula
- Escritura y Certificado de tradición y libertad
- Planos Isométricos
- Fotocopia de un recibo de servicios públicos
- Documentos previstos en la Resolución 14471 de 2002 de la SIC y sus modificaciones.
- REG 1323 Lista de chequeo inspección de instalaciones en edificaciones residencial y comercial.

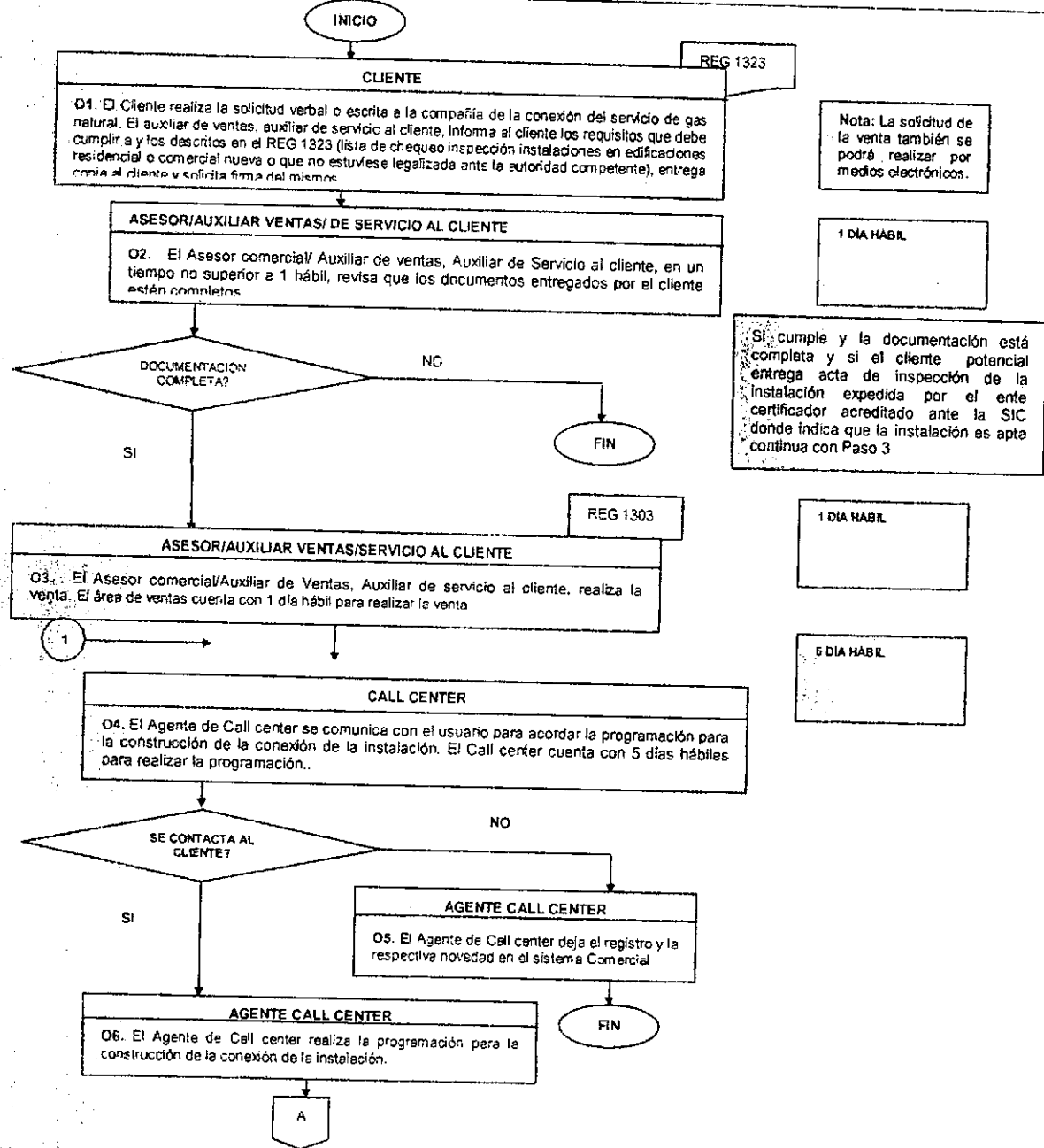
(2) Siempre y cuando el cliente potencial desee adquirir el servicio, entregue los documentos que se requieren para la venta, tales como el que lo acredita como propietario del inmueble, fotocopia de un recibo de servicio público, fotocopia de la cedula del adquirente, y el inmueble se halla en las condiciones técnicas definidas por la Regulación y la empresa (El inmueble no está en una zona de alto riesgo, de inundación, de reserva o conservación) y frente al predio se encuentra construida la red de distribución. Excepcionalmente y con autorización del coordinador de ventas se pueden realizar ventas a predios en los que el adquirente demuestre que es poseedor de buena fe, quieta, pacífica e ininterrumpida y que no reconoce dominio ajeno, o a los inmuebles que hacen parte de proyectos de vivienda desarrollados por los entes territoriales y con la respectiva resolución de adjudicación o documento equivalente. La legalización de la venta se hará al propietario o poseedor regular o en su defecto se debe contar con la autorización del propietario y/o poseedor regular.

(3) Si llegada la fecha y hora el cliente no desea adquirir el derecho de conexión, el instalador hace el reporte al call center quien llama al potencial usuario para confirmar la información. Si se requiere una obra adicional para la construcción del derecho de conexión, tal situación es comunicada al call center quien contacta al potencial usuario para reiterar la novedad y reprogramar la construcción.



SOLICITUD DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES YA CONSTRUIDAS ((Con Acta de inspección de la instalación interna expedida por el ente certificador acreditado ante la SIC donde indica que la instalación es apta expedido por cualquier organismo de inspección acreditado ante la SIC)

FLUJOGRAMA

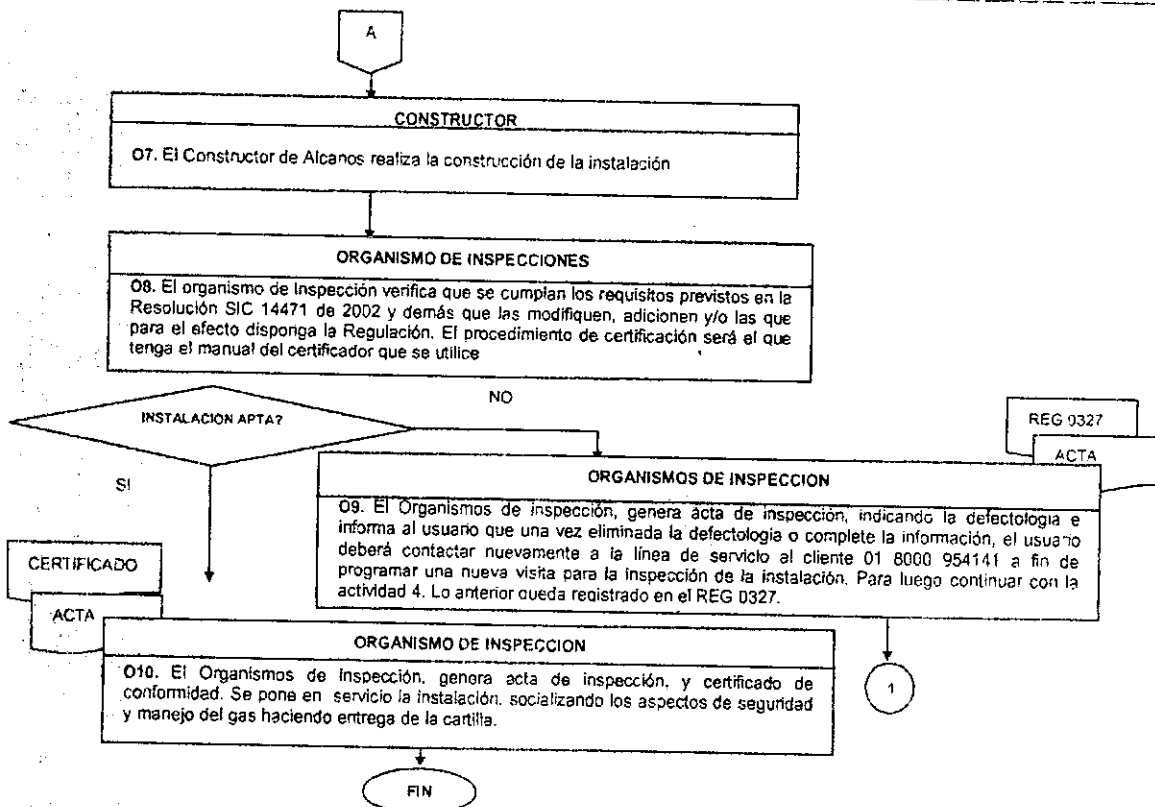


- (1) Se adjuntan los siguientes documentos:
 - Fotocopia Cédula
 - Escritura y Certificado de tradición y libertad
 - Planos isométricos
 - Fotocopia de un recibo de servicios públicos
 - Acta de inspección de la instalación interna expedida por el ente certificador acreditado ante la SIC donde indica que la instalación es apta (OPCIONAL).
 - Documentos previstos en la Resolución 14471 de 2002 de la SIC y sus modificaciones.
- (2) Siempre y cuando el cliente potencial desee adquirir el servicio, entregue los documentos que se requieran para la venta, tales como el que lo acredita como propietario del inmueble, fotocopia de un recibo de servicio público, fotocopia de la cedula del adquirente, y el inmueble se halla en las condiciones técnicas definidas por la Regulación y la empresa (El inmueble no está en una zona de alto riesgo, de inundación, de reserva o conservación) y frente al predio se encuentra construida la red de distribución. Excepcionalmente y con autorización del coordinador de ventas se pueden realizar ventas a predios en los que el adquirente demuestra que es poseedor de buena fe, quiete, pacífica e ininterrumpida y que no reconoce dominio ajeno, o a los inmuebles que hacen parte de proyectos de vivienda desarrollados por los entes territoriales y con la respectiva resolución de adjudicación o documento equivalente. La legalización de la venta se hará al propietario o poseedor regular o en su defecto se debe contar con la autorización del propietario y/o poseedor regular. Si no entrega toda la documentación o si esta no está completa, finaliza el procedimiento haciendo entrega de la copia del REG 1323 dejando constancia de los documentos faltantes, y se reanuda con la Operación 1, cuando el cliente tenga la documentación completa.



SOLICITUD DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES YA CONSTRUIDAS
(sin vista previa y/o con certificado de conformidad de la instalación expedido por cualquier organismo de inspección acreditado ante la SIC)

FLUJOGRAMA

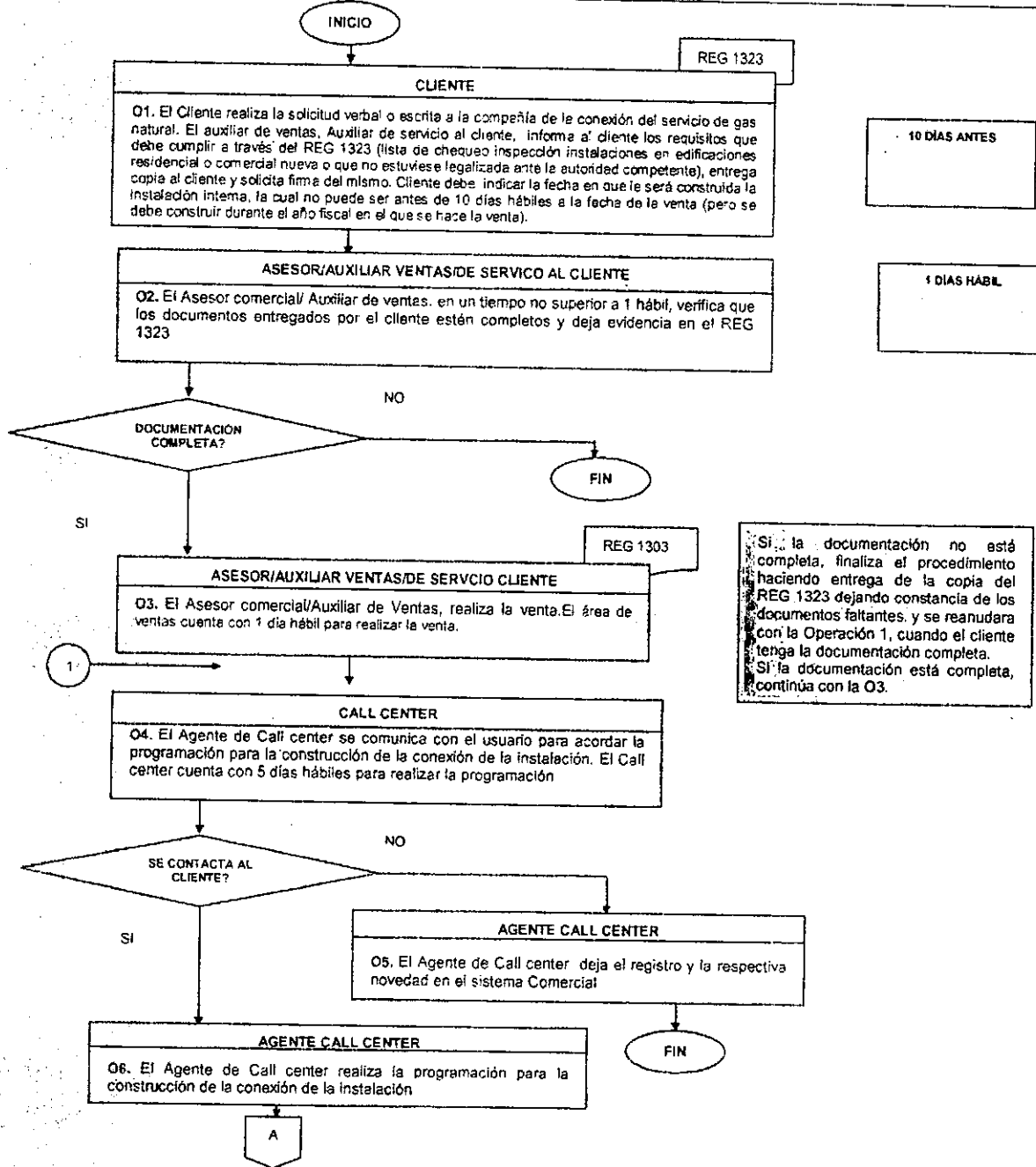


- (3) Si llegada la fecha y hora el cliente no desea adquirir el derecho de conexión, el instalador hace el reporte al call center quien llama al potencial usuario para confirmar la información. Si se requiere una obra adicional para la construcción del derecho de conexión, tal situación es comunicada al call center quien contacta al potencial usuario para reiterar la novedad y reprogramar la construcción.
- (4) Una vez se entregue el certificado de conformidad y en el evento en que la fecha de certificación sea diferente a la de construcción del derecho de conexión, se procederá, previa programación por parte del potencial usuario con el call center a fijar la fecha de puesta en servicio.



SOLICITUD DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES CONSTRUIDAS POR OTRA EMPRESA CONSTRUCTORA.
(Procedimiento para la venta de derechos de conexión a inmuebles con instalaciones internas no construidas)

FLUJOGRAMA



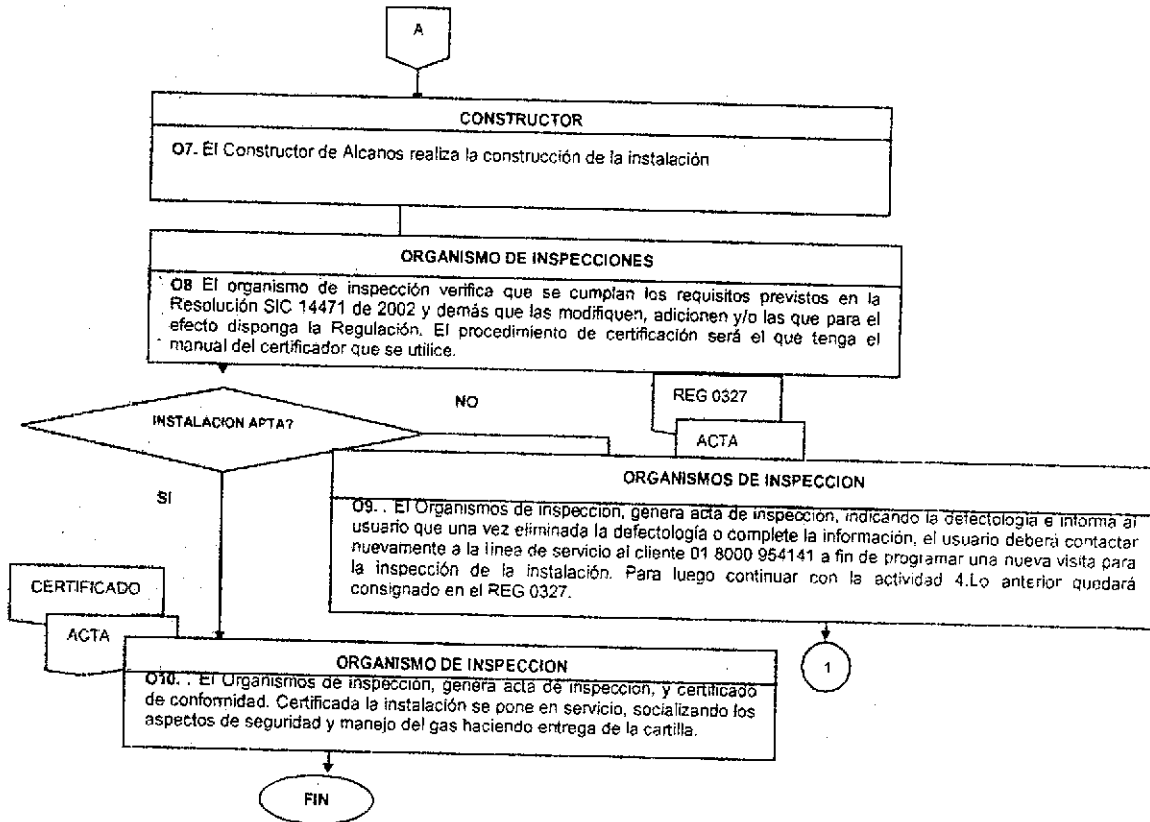
- (1) Se adjuntan los siguientes documentos:
- Fotocopia Cédula
 - Escritura y Certificado de tradición y libertad
 - Fotocopia de un recibo de servicios públicos
 - Planos Isométricos
 - Documentos previstos en la Resolución 14471 de 2002 de la SIC y sus modificaciones.
 - REG 1323 Lista de chequeo inspección de instalaciones en edificaciones residencial y comercial.

(2) Siempre y cuando el cliente potencial desee adquirir el servicio, entregue los documentos que se requieren para la venta, tales como el que lo acredita como propietario del inmueble, fotocopia de un recibo de servicio público, fotocopia de la cédula del adquirente, y el inmueble se halla en las condiciones técnicas definidas por la Regulación y la empresa (El inmueble no está en una zona de alto riesgo, de inundación, de reserva o conservación) y frente al prelo se encuentra construida la red de distribución. Excepcionalmente y con autorización del coordinador de ventas se pueden realizar ventas a predios en los que el adquirente demuestre que es poseedor de buena fe, quieta, pacífica e ininterrumpida y que no reconoce dominio ajeno, o a los inmuebles que hacen parte de proyectos de vivienda desarrollados por los entes territoriales y con la respectiva resolución de adjudicación o documento equivalente. La legalización de la venta se hará al propietario o poseedor regular o en su defecto se debe contar con la autorización del propietario y/o poseedor regular



SOLICITUD DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES YA CONSTRUIDAS (Procedimiento para la venta de derechos de conexión a inmuebles con instalaciones internas no construidas)

FLUJOGRAMA



- (3) La construcción de la instalación interna está a cargo de la empresa constructora con la que contrata el usuario y debe estar ejecutada para el momento de la construcción del derecho de conexión. Si la instalación no está construida o en proceso de finalización de la construcción de la misma, se debe reprogramar la visita conforme al paso 4. Si llegada la fecha y hora el cliente no desea adquirir el derecho de conexión, el instalador hace el reporte al call center, quien llama al potencial usuario para confirmar la información. Si se requiere una obra adicional para la construcción del derecho de conexión tal situación es comunicada al call center quien contacta al potencial usuario para reiterar la novedad y reprogramar la construcción.
- (4) Si la instalación presenta alguna defectología que no pueda ser subanada en sitio en forma inmediata, o la información es inconsistente esta situación es registrada en el acta por el organismo de inspección; Una vez subsanada la defectología y/o completa la información el usuario potencial contacta al call center para reprogramar la visita de certificación y puesta en servicio conforme al paso 4.