



# GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA  
MINISTERIO DE JUSTICIA

**Información en este número**

Gaceta Oficial No. 55 Extraordinaria de 7 de diciembre de 2017

MINISTERIO

Ministerio de Energía y Minas

Resolución No. 92/17 (GOC-2017-836-EX55)

# GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

EXTRAORDINARIA LA HABANA, JUEVES 7 DE DICIEMBRE DE 2017 AÑO CXV

Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.cu/>—Calle Zanja No. 352 esquina a Escobar, Centro Habana

Teléfonos: 7878-3849, 7878-4435 y 7873-7962

Número 55

Página 1055

MINISTERIO

ENERGÍA Y MINAS

GOC-2017-836-EX55

## RESOLUCIÓN No. 92

POR CUANTO: Mediante el Decreto-Ley No. 301, de fecha 9 de octubre de 2012, se crea el Ministerio de Energía y Minas, como organismo de la Administración Central del Estado, encargado de proponer, y una vez aprobadas, dirigir y controlar las políticas del Estado y el Gobierno en los sectores energético, geológico y minero del país.

POR CUANTO: A partir de las experiencias acumuladas en la aplicación del Reglamento para el Servicio de Gas Licuado de Petróleo a la Población, aprobado por la Resolución No. 255, de fecha 30 de septiembre de 2003, dictada por el Ministro del extinto Ministerio de la Industria Básica, y considerando que el mismo no se encuentra acorde con las características y condiciones existentes en la actualidad en relación con dicho servicio, resulta necesario actualizarlo y dejar sin efectos legales la citada Resolución.

POR TANTO: En ejercicio de las atribuciones que me han sido conferidas, en el artículo 100, inciso a), de la Constitución de la República de Cuba,

### Resuelvo:

PRIMERO: Aprobar el siguiente: “**REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO A LA POBLACIÓN**”.

#### CAPÍTULO I

#### DEL OBJETO DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el servicio de gas licuado de petróleo a la población en lo referido a solicitudes, traslados, altas, bajas, cambios de nombre, cesiones, permutas, derechos ante divorcio, fallecimientos, nuevas instalaciones a partir de la venta liberada y otros aspectos relacionados con dicho servicio.

#### CAPÍTULO II

#### DEFINICIONES

ARTÍCULO 2. A los fines de este Reglamento se entiende por:

1. GLP: Gas Licuado de Petróleo.

2. Casa Comercial del Gas: Lugar donde se efectúan todos los trámites legales con la población relacionados con el servicio de GLP y se controlan los puntos de venta del territorio a que correspondan.
3. Cliente: Persona a cuyo nombre se encuentre un contrato de servicio de GLP y recibe el suministro de forma individual ya sea en su domicilio, en cilindros de diez (10) o cuarenta y cinco (45) kg, o en los puntos de venta en cilindros de diez (10) kg, según corresponda por la zona de residencia.
4. Entidad: Las empresas y unidades empresariales de base de la Unión Cuba-Petróleo (CUPET), atendidas por el Ministerio de Energía y Minas, responsabilizadas con la prestación del servicio de GLP a la población.
5. Servicio normado: Es el que presta la entidad a precios subsidiados, donde los cilindros son entregados a los clientes para su uso sin que medie cobro alguno, y los ciclos de reaprovisionamiento son establecidos según composición del núcleo familiar.
6. Servicio liberado: Es aquel que presta la entidad a precios no subsidiados, donde los cilindros son arrendados a los clientes para su uso a partir de las regulaciones establecidas por el Ministerio de Finanzas y Precios.
7. Contrato de servicio de GLP: Es el acuerdo entre la entidad y el cliente, en lo adelante y a los efectos de este Reglamento, “el contrato”, por el cual la primera se obliga a prestar el servicio de GLP en las condiciones pactadas y aquel se obliga a pagar el precio establecido por ese servicio. A partir de esta definición los contratos se clasifican de la forma siguiente:
  - a) Contrato de servicio normado.
  - b) Contrato de servicio liberado.
8. Puntos de venta: Lugar donde se efectúa la venta a la población de los cilindros de diez (10) kg, de acuerdo con la norma establecida y se realiza a su vez, el control de esa norma.
9. Servicio en depósito: Es el servicio de GLP que, por acuerdo entre la entidad y el titular del servicio o por disposición unilateral de esta instancia, según el caso, se conserva sin utilizar en la entidad correspondiente, manteniendo el titular su derecho hasta que sea procedente su recuperación, de acuerdo con lo regulado en el presente Reglamento.

### CAPÍTULO III

## DEL CONTRATO DE SERVICIO DE GLP

### SECCIÓN PRIMERA

#### Del objeto del contrato

ARTÍCULO 3. El contrato de servicio de GLP que regula el presente Reglamento, tiene por objeto establecer los pactos, términos y condiciones de las relaciones que se establecen entre el cliente y la entidad para la prestación y recepción del servicio de gas licuado de petróleo.

### SECCIÓN SEGUNDA

#### Requisitos esenciales del contrato

ARTÍCULO 4. En el texto del contrato que se otorgue se hace constar:

- a) Nombre y apellidos de la persona que va a recibir el servicio;
- b) nombre y domicilio de la entidad;
- c) tipo de contrato;
- d) deberes y derechos del cliente;

- e) deberes y derechos de la entidad;
- f) lugar y condiciones del servicio;
- g) precio y forma de pago;
- h) normas de consumo, para el caso de los contratos de servicio normado;
- i) fecha en que se suscribe el contrato;
- j) causas de modificación y terminación del contrato; y
- k) cantidad y capacidad de los cilindros en poder del cliente.

ARTÍCULO 5. El contrato se confecciona sobre la base del modelo que se adjunta y que forma parte integrante del presente Reglamento como Anexo No. 1, el cual sirve de guía a las entidades responsabilizadas con la prestación del servicio de GLP a la población.

### SECCIÓN TERCERA

#### **Lugar y condiciones del servicio**

ARTÍCULO 6. El servicio se presta en el domicilio del cliente, cuya dirección aparece consignada en el contrato o en los puntos de venta habilitados por la entidad.

ARTÍCULO 7. El cliente se obliga a cumplir las normas que se acuerden en el contrato suscrito entre las partes para solicitar el cambio de cilindros vacíos por llenos.

### SECCIÓN CUARTA

#### **Precios y formas de pago**

ARTÍCULO 8. En el contrato se fija el precio de acuerdo con las tarifas y precios vigentes emitidos por el Ministerio de Finanzas y Precios para el GLP. Si estos precios son modificados durante el período de vigencia del contrato, la entidad se obliga a informarlo al cliente dentro del plazo que establezca el organismo correspondiente. Los precios del gas liberado, del arrendamiento del cilindro y de los accesorios de GLP, están sujetos a lo aprobado por el Ministerio de Finanzas y Precios.

ARTÍCULO 9. El pago del servicio por parte de los clientes se efectúa al momento de la entrega en los puntos de venta o en su domicilio, según el caso.

### SECCIÓN QUINTA

#### **De las normas de consumo de GLP para los clientes del servicio normado**

ARTÍCULO 10. Se establece una asignación anual por persona; se calcula el índice de consumo diario per cápita en kilogramos, y se fija un margen para los núcleos pequeños de una a cuatro (1-4) personas, así como los ciclos de reaprovisionamiento de gas en días para las diferentes capacidades instaladas según la composición del núcleo familiar, de la forma que se consigna en el Anexo No. 2 de este Reglamento, el cual forma parte integrante del mismo. A los núcleos que cocinan con energía eléctrica y reciben el gas como combustible de reserva, se les entrega veinte (20) kg anualmente, excepto aquellos donde existen personas postradas, que reciben cuarenta (40) kg al año.

ARTÍCULO 11. La entidad, en función de la capacidad de los cilindros que tengan instalados los clientes y la composición del núcleo familiar, calcula los ciclos de reaprovisionamiento en días, y refleja las anotaciones correspondientes en cada tarjeta de cliente.

ARTÍCULO 12. El ciclo de reaprovisionamiento en días se calcula siempre a partir de la última entrega efectiva.

ARTÍCULO 13. Los clientes están obligados a presentar la libreta de abastecimiento en las casas comerciales correspondientes, siempre que les sea solicitado, a fin de poder fijar la norma asignada a cada núcleo.

## SECCIÓN SEXTA

**De la modificación de los contratos de servicio**

ARTÍCULO 14. Son causas de modificación de los contratos de servicio de GLP, las siguientes:

- a) Cambio de la titularidad del contrato por fallecimiento o abandono definitivo del país de su titular; si quedare otro conviviente con derecho a la vivienda, por cesión de derechos o por divorcio;
- b) cambio de dirección del titular del contrato por permuta; y
- c) cambio de titularidad del contrato por compraventa o donación de la vivienda, de existir acuerdo entre las partes.

## SECCIÓN SÉPTIMA

**De la terminación de los contratos de servicio**

ARTÍCULO 15. Son causas de terminación de los contratos de servicio de GLP, las siguientes:

- a) El fallecimiento del titular del contrato cuando este sea el único ocupante legal de la vivienda y no existan herederos por ley o testamentarios con derecho al inmueble;
- b) abandono definitivo del país del titular del contrato, cuando sea el único ocupante y no se cumplan ninguno de los supuestos previstos en la legislación aplicable relativa a la transmisión de la propiedad de la vivienda; y
- c) la voluntad del cliente.

ARTÍCULO 16. En caso de terminación del contrato, la entidad recoge los cilindros y cuando se dificulte la recogida, puede iniciar el proceso que corresponda ante las autoridades competentes.

## CAPÍTULO IV

**DEL SERVICIO DE GLP**

## SECCIÓN PRIMERA

**Disposiciones generales**

ARTÍCULO 17. Una persona puede ser titular de un contrato de servicio normado y liberado. En una misma vivienda se puede autorizar el servicio de hasta dos contratos, sean para servicio normado y liberado. Excepcionalmente se puede autorizar un tercer contrato para servicio liberado, previo análisis e investigación de dicha solicitud.

ARTÍCULO 18.1. La persona titular de un contrato de servicio de GLP a la que le sea asignada una vivienda vinculada o medio básico, en la que existe servicio de gas licuado o manufacturado, mantiene el servicio en depósito y puede recuperarlo posteriormente si se traslada a una vivienda que no lo tenga.

2. La persona titular de un contrato de servicio de GLP a la que le asignen una vivienda vinculada o medio básico que no tuviera servicio de gas alguno, tiene derecho a que se le instale el servicio.

ARTÍCULO 19. En los casos de divorcio, fallecimiento, abandono definitivo del territorio nacional, cesión de derechos y permutas, regulados en las secciones Tercera, Cuarta, Quinta, Sexta y Séptima de este Capítulo, relativas a los cambios de titulares en los contratos de servicio de gas licuado de petróleo normado, para comprobar el derecho que le asiste al reclamante, la entidad solo exige al interesado que demuestre que le corresponde el derecho al servicio de gas licuado de petróleo.

**SECCIÓN SEGUNDA****Sobre las instalaciones**

ARTÍCULO 20. En caso de que sea solicitada a la entidad la instalación del servicio de GLP, si las condiciones de habitabilidad de la vivienda del solicitante no permiten cumplir las normas de seguridad requeridas para ello, esta no se ejecuta.

ARTÍCULO 21.1. En las viviendas utilizadas como albergues, que tengan las condiciones técnicas requeridas, se suscribe el contrato con la entidad de atención a albergues correspondiente. Posteriormente se evalúa, de conjunto con dicha entidad, si procede realizar instalaciones independientes o una o varias cocinas para uso colectivo.

2. En los albergues utilizados como viviendas, donde exista algún cliente con servicio de gas licuado de petróleo, este tiene derecho a trasladarlo cuando le sea otorgada una nueva vivienda o en el albergue propiamente.

ARTÍCULO 22. La nueva instalación del servicio de GLP puede ser ejecutada por el propio cliente, a partir de la compra de los accesorios correspondientes o por el grupo de servicios mecánicos de la entidad, a solicitud de este.

**SECCIÓN TERCERA****De los derechos en caso de divorcio**

ARTÍCULO 23. En caso de divorcio, cuando existan hijos menores, tiene derecho al servicio de GLP el excónyuge al que se le confiera la guarda y cuidado del menor o los menores, previa presentación de la sentencia firme del Tribunal correspondiente o de la Escritura Pública Notarial, cuando el divorcio sea por mutuo acuerdo, excepto en los casos en que el contrato haya sido otorgado al titular por razones de salud. El referido trámite se realiza dentro del término de un (1) año contado a partir de la disolución del vínculo matrimonial. Dicho término se prorroga excepcionalmente cuando existan condiciones que lo ameriten.

ARTÍCULO 24. Los casos de matrimonios no formalizados, reconocidos judicialmente donde existan hijos menores, reciben el tratamiento a que hace referencia el artículo anterior, siempre que se acredite con la sentencia del Tribunal competente.

**SECCIÓN CUARTA****Traspaso en caso de fallecimiento**

ARTÍCULO 25. En caso de fallecimiento del titular del contrato de servicio de GLP, se procede a traspasar el derecho al heredero a título universal o al heredero que se adjudique la vivienda.

El servicio de GLP se continúa brindando en el núcleo familiar hasta que sea presentada la documentación que avala al heredero, suscribiéndose en este caso un contrato provisional, en el siguiente orden de prelación:

- a) Al cónyuge;
- b) a los hijos;
- c) a los padres;
- d) a otros descendientes;
- e) a otros ascendientes;
- f) a los hermanos; y
- g) demás colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

ARTÍCULO 26.1. De existir varios herederos a título universal, la entidad debe respetar el acuerdo que tomen entre ellos. De no llegar a acuerdo, el derecho se le otorga a quien se le reconozca u ostente la titularidad de la vivienda.

2. Cuando haya más de un núcleo dentro de la misma vivienda, solo se suscribe un contrato, pero pueden disfrutar todos del servicio de GLP, según la suma total de personas convivientes, a fin de establecer la norma de consumo correspondiente.

ARTÍCULO 27. Si al momento del fallecimiento del titular del contrato no existen herederos y la vivienda queda desocupada, se da por terminado el contrato y se procede de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de este Reglamento.

ARTÍCULO 28. Cuando el derecho al servicio de GLP se le haya otorgado a un menor o a un incapacitado, pero estuviera a nombre de su tutor y este falleciera, el servicio de GLP pasa a la persona que a partir de ese momento ejerza legalmente la tutoría, siempre en representación del menor o incapacitado, lo que queda reflejado en las observaciones del contrato, o al menor, si ya hubiese adquirido la mayoría de edad o al incapacitado, si ya hubiesen cesado las causas que motivaron la incapacidad.

#### SECCIÓN QUINTA

##### **Traspaso en caso de abandono definitivo del territorio nacional**

ARTÍCULO 29. Si el titular de un contrato de servicio de GLP abandona el territorio nacional definitivamente, ese servicio se le transfiere a la persona a quien se le reconozca la titularidad de la vivienda.

ARTÍCULO 30. De haber abandonado el territorio nacional el núcleo completo, se evalúa si existen personas con derecho al servicio de GLP, aunque no sean convivientes del titular, amparados en lo que establece la Ley General de la Vivienda; en caso contrario se da por terminado el contrato y se procede conforme a lo establecido en el artículo 16 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 31. De permanecer en la vivienda otras personas con igual derecho al servicio de GLP, la entidad debe respetar el acuerdo que tomen entre ellos. De no arribarse a acuerdo alguno, se otorga el derecho a quien se le reconozca u ostente la titularidad de la vivienda, en el supuesto de copropiedad de la vivienda, tiene primacía el que ostente la condición de jefe de núcleo, aunque todos tienen derecho al uso del servicio, apercibiéndolos que de abandonar la vivienda pierden el derecho al mismo.

#### SECCIÓN SEXTA

##### **Cesión de derechos**

ARTÍCULO 32. Se entiende por cesión de derechos del contrato de servicio de GLP, el acto mediante el cual el titular de un contrato cede o traspasa el derecho al servicio de GLP a favor de cualquier otra persona, ya sea esta residente en la misma o en otra vivienda. También se incluyen los casos cuando exista compraventa o donación de vivienda.

ARTÍCULO 33. La cesión de derechos del contrato de servicio de GLP tiene un carácter irrevocable, por lo que una vez efectuada, el cedente no puede reclamar el derecho al servicio cedido. Cuando el titular solicite ceder su derecho, lo hace personalmente ante las casas comerciales que ejecutan estos trámites, y se certifica este acto por el funcionario que recibe la solicitud.

ARTÍCULO 34. Cuando la cesión del derecho al servicio de GLP sea a menores de edad o a declarados incapacitados por cualquier motivo mediante Tribunal competente, el contrato se suscribe con uno de los padres en el caso de los menores, o con el tutor designado en representación del menor o el declarado incapacitado, sin perjuicio del derecho que le corresponde al menor, al arribar a la mayoría de edad o al incapacitado, si cesan las causas que motivaron la incapacidad.

**SECCIÓN SÉPTIMA****De las permutas**

ARTÍCULO 35. Se reconoce el derecho al cliente de GLP que permute su vivienda, a traspasar su contrato para la nueva residencia y que el traspaso se solicite dentro de un (1) año posterior a la fecha en que se aprobó la permuta, previa presentación de la documentación que avale dicho acto.

ARTÍCULO 36. Cuando un cliente permute hacia una vivienda que tenga instalado gas manufacturado y no desee hacer dejación del servicio a favor del otro permutante, la entidad recoge el cilindro, dejándolo en depósito en la entidad, a fin de que el titular conserve su derecho a reposición en caso de que posteriormente permute para una vivienda que no tenga servicio de gas alguno, de lo cual se deja constancia en la entidad y se notifica al titular.

ARTÍCULO 37. Si un cliente de GLP, mediante acuerdo, traspasa su contrato a la persona con quien permutara, se respeta el acuerdo tomado entre ellos, siempre que se oficialice mediante la firma de un acta de conformidad ante la entidad, en cuyo caso pierde a partir de ese momento, todo derecho relacionado con ese servicio. Igual tratamiento se sigue en los casos de compraventa o donación de vivienda.

ARTÍCULO 38. En el caso de una permuta múltiple se sigue igual procedimiento que en el artículo anterior.

**SECCIÓN OCTAVA****De los traslados**

ARTÍCULO 39. Todo cliente de un servicio de GLP tiene derecho a trasladarlo junto con él, cada vez que se traslade de vivienda.

ARTÍCULO 40. La solicitud de traslado del servicio de GLP, tanto en la provincia como fuera de esta, se realiza en el término de seis (6) meses contados a partir de la fecha del cambio de dirección del titular del contrato.

ARTÍCULO 41. Toda autorización de traslado tiene vigencia hasta dos (2) meses posteriores a su fecha de emisión. Después de transcurrido este término, si el cliente no se presenta en las casas comerciales de la entidad a realizar los trámites correspondientes, pierde el derecho al servicio.

ARTÍCULO 42. La entidad puede autorizar con carácter excepcional y a solicitud del cliente, la prórroga del término señalado en el artículo anterior, cuando existan causas que así lo aconsejen, y habilita los controles al efecto.

**CAPÍTULO V****DE LA VENTA LIBERADA**

ARTÍCULO 43. Cualquier persona que se interese por adquirir el gas de forma liberada, debe suscribir un contrato con la empresa, y presentar en ese acto el documento de identidad. La persona que suscriba el contrato debe ser mayor de edad y arrendar al menos un cilindro.

ARTÍCULO 44. Las regulaciones para el uso del servicio de gas licuado de petróleo derivadas de la venta liberada, son las siguientes:

- a) Todos los trámites que los clientes requieran se realizan en las casas comerciales. Los puntos de venta solo prestan servicio de venta para la adquisición del gas licuado de petróleo;



- b) las casas comerciales brindan el servicio de venta de accesorios de gas licuado, aunque el cliente puede solicitarlo a domicilio al igual que su instalación;
- c) el cliente acuerda con la entidad el punto de venta donde va a recibir el servicio, registrando esta a los nuevos clientes, en aras de mantener el estricto control del número del cilindro, mediante tarjeta habilitada a tales efectos;
- d) el titular de un servicio liberado de GLP puede trasladarlo o cederlo a su conveniencia a los lugares donde se preste ese servicio;
- e) para realizar el trámite debe presentar el documento de identidad; en la casa comercial se comprueba la existencia o no de algún servicio de GLP. Una vez realizado el trámite, en la libreta de abastecimiento se asienta el número de cliente nuevo, en la página de combustible doméstico;
- f) todos los clientes del servicio normado o liberado pueden poseer hasta dos cilindros como máximo por contrato, exceptuándose los trabajadores por cuenta propia (TCP), que pueden tener en su poder hasta cinco (5) cilindros de diez (10) kg al mismo precio que el cliente del servicio liberado. Este servicio está respaldado por la licencia del cuentapropista;
- g) el cliente del servicio normado puede adquirir el gas licuado de forma liberada, sin necesidad de arrendar ningún cilindro; y
- h) el cliente del servicio normado o liberado puede adquirir la cantidad de GLP liberado que desee.

## CAPÍTULO VI DE LA ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD

### Sección Primera

#### **De las inspecciones**

ARTÍCULO 45. La entidad, a través de sus inspectores, realiza visitas sistemáticas a los domicilios de los clientes, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento y ejecutar las acciones que sean necesarias para restablecer la legalidad en los casos en que haya sido quebrantada por infracciones de los clientes, así como para comprobar el estado técnico de las instalaciones.

ARTÍCULO 46. Los clientes están en la obligación de facilitar la ejecución de las inspecciones, así como aportar todos los datos que requiera el inspector.

### SECCIÓN SEGUNDA

#### **De los servicios que ofrece la entidad**

ARTÍCULO 47.1. La entidad realiza la instalación del gas hasta la cocina del cliente cuando este lo solicite, en el término de quince (15) días siguientes a su solicitud, y fija el precio de estos servicios acorde a las tarifas vigentes.

2. En los casos de reposición por hurto, se prestan los servicios mecánicos a domicilio y se usa el transporte habilitado para ello. Los clientes, si lo desean, pueden acudir a recibir este servicio en los puntos de venta.

3. Se brinda el servicio a domicilio de reposición por salidero, con el transporte de servicios mecánicos, de la forma siguiente:

- a) Si el cilindro con salidero proviene de una venta normada y pesa como mínimo ocho (8) kg, se repone sin costo en el momento que el cliente reclame.

b) Si el cilindro con salidero proviene de una venta liberada y pesa como mínimo cinco (5) kg, se repone sin costo, en el término de setenta y dos (72) horas.

ARTÍCULO 48. Las quejas que se produzcan por escape de gas, se resuelven por la entidad dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 49. Los servicios de destupición y otros similares se brindan por la entidad dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la comunicación realizada por el cliente, el que abona en cada caso el precio establecido según la tarifa vigente. Estos servicios tienen una garantía de quince (15) días naturales contados a partir del momento en que se prestaron.

ARTÍCULO 50. El arrendamiento de cilindros de gas licuado a los clientes, se efectúa de la forma siguiente:

- a) El cliente del servicio normado que posea un cilindro, puede arrendar otro y usar ambos, tanto en la venta normada como en la venta liberada;
- b) el cliente del servicio normado con dos cilindros en su poder, también puede hacer uso de ellos tanto en la venta normada como en la venta liberada, pero no puede arrendar; y
- c) los clientes tanto del servicio normado como del servicio liberado que les sea sustraído un cilindro, tienen derecho a arrendar uno, y efectuar el pago al precio fijado por el Ministerio de Finanzas y Precios para el arrendamiento de cilindros.

## CAPÍTULO VII

### **DEL PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LAS RECLAMACIONES**

#### **Y LOS RECURSOS**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **De las reclamaciones**

ARTÍCULO 51. El cliente de GLP inconforme con la solución dada por cualquier funcionario de la entidad correspondiente a un caso sometido a su consideración, puede interponer reclamación ante el Director General de la Entidad en un término de diez (10) días hábiles siguientes al de recibir la comunicación del referido funcionario, mediante un escrito sin formalidad alguna.

ARTÍCULO 52. Recibida una reclamación, se conforma un expediente con todos los documentos que fundamenten la decisión adoptada por la entidad, así como todas las pruebas de que intente valerse el reclamante para demostrar su inconformidad, la cual será resuelta mediante Resolución dictada por el Director General de la misma, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al de la presentación de la precitada reclamación.

ARTÍCULO 53. Cuando se trate de un litigio por mejor derecho al servicio de gas licuado en que haya otra u otras personas interesadas, se le da traslado de la reclamación a la otra parte antes de darle solución, a fin de que pueda emitir sus criterios y presentar cuantas pruebas estime pertinentes.

#### **SECCIÓN SEGUNDA**

#### **Del recurso de apelación ante el director general de la Unión Cubapetróleo**

ARTÍCULO 54. Inconforme cualesquiera de las partes litigantes con la Resolución dictada por el Director General de la Entidad resolviendo la reclamación, puede interponer Recurso de Apelación ante el Director General de la Unión CUPET, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha Resolución.

ARTÍCULO 55. Este recurso se presenta ante el Director General de la misma entidad que resolvió la reclamación para que, por su conducto, lo haga llegar al Director General de la Unión CUPET, en el término de diez (10) días hábiles siguientes al de la presentación del Recurso de Apelación, conjuntamente con el expediente conformado en ese caso.

ARTÍCULO 56. El Director General de la Unión CUPET dicta la Resolución correspondiente, resolviendo el Recurso de Apelación, dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la recepción de dicho recurso.

ARTÍCULO 57. Cuando el Director General de la Unión CUPET conozca del incumplimiento por parte de una entidad de cualesquiera de las formalidades legales que puedan dejar en estado de indefensión a alguna de las partes litigantes, puede disponer la revisión del asunto a fin de restablecer la legalidad quebrantada, declarar como nulos los actos que se hubieran realizado, disponer que se subsane el error y se dicte por la propia entidad que resolvió la reclamación inicial, una nueva Resolución resolviendo el caso presentado.

Asimismo procede cuando las irregularidades o violaciones de la legalidad en esta materia sean de conocimiento del Ministro de Energía y Minas.

### SECCIÓN TERCERA

#### **Del recurso de alzada ante el ministro de Energía y Minas**

ARTÍCULO 58. Contra lo resuelto por el Director General de la Unión CUPET, procede Recurso de Alzada ante el Ministro de Energía y Minas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la notificación al interesado de la Resolución dictada por el Director General de la Unión CUPET. Dicho Recurso se resuelve mediante Resolución fundada del Ministro, dictada en el término de sesenta (60) días hábiles siguientes a la recepción de dicho recurso.

ARTÍCULO 59. Contra lo resuelto por el Ministro de Energía y Minas, la parte inconforme con lo dispuesto puede interponer proceso administrativo ante la Sala de lo Civil y lo Administrativo del Tribunal Provincial Popular de La Habana.

ARTÍCULO 60. El ejercicio de la acción administrativa no impide a la administración correspondiente ejecutar la Resolución que resuelve en última instancia el Recurso de Alzada que haya sido interpuesto por alguna de las partes litigantes, a no ser que la suspensión de esa acción sea solicitada por el demandante y acordada por el Tribunal competente.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: Las personas que al momento de la entrada en vigor del presente Reglamento, estén disfrutando de más de un servicio de GLP por ser titulares de más de una vivienda, continúan recibiendo dichos servicios, acorde a las normativas establecidas.

SEGUNDO: Derogar la Resolución No. 255, de fecha 30 de septiembre de 2003, dictada por el Ministro del extinto Ministerio de la Industria Básica.

COMUNÍQUESE a los directores generales de las empresas responsabilizadas con la prestación del servicio de GLP en cada territorio y de la Empresa de Gas Licuado.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original de esta Resolución en la Dirección Jurídica del Ministerio de Energía y Minas.

DADA en La Habana, a los cuatro días del mes de septiembre de 2017.

**Alfredo López Valdés**  
Ministro de Energía y Minas

## ANEXO No. 1

**CONTRATO DE SERVICIO DE GLP CON LA POBLACIÓN**

Fecha	Empresa	Código	Tipo de Contrato			No. Contrato	
			Normado ( )	Liberado ( )	TCP ( )	Cant. Cil.	Pto. Venta
Nombre y Apellidos	No. Carné de Identidad	No. Libreta de Abastecimiento	Pers.	Capacidad cilindro (kg) 45 ( ) 10 ( )			
Dirección Cliente		Doc. Vivienda	Municipio	Provincia			
Observaciones:							

**DE UNA PARTE:** La Empresa \_\_\_\_\_ sita en, \_\_\_\_\_, que en lo sucesivo se denominará **PRESTADOR**, representada por \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_, acreditado mediante la Resolución No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ emitida por \_\_\_\_\_.

**Y DE OTRA PARTE:** La persona que se consigna en el inicio de este Contrato, que en lo adelante y a los efectos del presente se denominará **EL CLIENTE**.

**1. OBJETO DEL CONTRATO:**

1.1. El Prestador brindará con la calidad requerida al cliente el servicio de gas licuado del Petróleo (GLP) normado según ciclo de reaprovisionamiento y liberado mediante el arrendamiento de cilindros, quien recibirá dichos servicios y pagará su precio de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Gas Licuado de Petróleo a la Población para el producto normado y en correspondencia con los precios establecidos por el Ministerio de Finanzas y Precios para el producto liberado y el arrendamiento de cilindros.

1.2. El cilindro es propiedad de la Empresa \_\_\_\_\_, en representación del Estado cubano, que se lo ofrece en usufructo gratuito al cliente normado, quien solo tiene el derecho al uso y disfrute del mismo y además tiene la posibilidad de arrendar otro cilindro si lo desea, por el precio estipulado para el arrendamiento por el Ministerio de Finanzas y Precios. Los clientes del servicio liberado pueden arrendar hasta dos cilindros y tienen el mismo en posesión para su uso y disfrute. Los trabajadores por cuenta propia que para el desempeño de su actividad requieran del uso del GLP, tienen la posibilidad de arrendar hasta cinco cilindros.

**2. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR:**

2.1. Garantizar el arrendamiento de hasta dos (2) cilindros al cliente del servicio liberado y adicionalmente un (1) cilindro al cliente del servicio normado con capacidad instalada de 1 x 10 en el punto de venta pactado o en su domicilio, a través de un servicio mecánico.

2.2. Garantizar el servicio de GLP al cliente del servicio normado, según el ciclo de reaprovisionamiento establecido y en correspondencia con la capacidad instalada y el servicio de GLP liberado, siempre que los clientes, tanto del servicio normado como liberado, lo soliciten.

2.3. Exigir al cliente en el próximo servicio, la entrega del cilindro vacío cuya numeración responda al cilindro recibido lleno en el servicio anterior, ya sea normado o liberado; de no coincidir el mismo, el Prestador se abrogará el derecho de suspender el servicio.

2.4. Brindar el servicio al cliente del servicio liberado en cualquier punto de venta dentro del municipio en que resida, recomendándole el punto de venta más cercano y en tal virtud solo recibirá el servicio posteriormente en el punto de venta que haya decidido.

2.5. Brindar el servicio de GLP liberado y el arrendamiento de cilindro al cliente normado que lo solicite, en el mismo punto de venta donde adquiere actualmente su servicio.

2.6. Garantizar la venta de los accesorios de GLP al cliente del servicio liberado en la casa comercial o a domicilio.

2.7. Realizar la instalación del gas hasta la cocina del cliente y también de las cocinas cuando este lo solicite, en un término de quince (15) días posteriores a la solicitud, fijándose el precio de este servicio acorde a las tarifas vigentes.

2.8. Resolver dentro de las veinte y cuatro (24) horas siguientes a su recepción, las quejas que se produzcan por escape de gas en el cuerpo o válvula del cilindro, cuyo servicio se cobrará según el precio establecido en la tarifa vigente.

2.9. Resolver dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su recepción, las quejas por escape de gas en la instalación (manguera o regulador), debiendo el cliente proceder a cerrar la válvula del cilindro tan pronto haya detectado el escape de gas, cuyo servicio se cobrará según el precio establecido en la tarifa vigente.

2.10. Garantizar que todo cilindro de GLP cumpla con los requisitos de seguridad necesarios, o sea, que no tenga salideros y que cuente con el peso requerido, de acuerdo con la capacidad del mismo.

2.11. Realizar los cambios de cilindros con salidero en los puntos de venta o en el domicilio del cliente, a través de los servicios mecánicos a elección del cliente, el que se repondrá sin costo si se trata de un cilindro proveniente de una venta normada, cuando contenga como mínimo 8 kg de peso y si se trata de un cilindro proveniente de una venta liberada, cuando contenga como mínimo 5 kg de peso. En ambos casos, el servicio se brinda de conformidad con los términos establecidos en el Reglamento de GLP y si el contenido del cilindro está por debajo del peso mínimo, se le repone el cilindro con costo, de acuerdo con las tarifas vigentes para cada servicio.

2.12. Realizar visitas al cliente en un término de cinco (5) años posteriores a la instalación del servicio, para revisar el estado técnico de la misma y realizar los mantenimientos correspondientes.

2.13. Realizar, a través de sus inspectores, visitas sistemáticas a los domicilios de los clientes, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento de GLP y el procedimiento establecido para la venta liberada de GLP y ejecutar las acciones que sean necesarias para restablecer la legalidad, en los casos en que haya sido quebrantada por causas imputables al cliente.

2.14. Reponer de inmediato el cilindro a solicitud del cliente en caso de pérdida, debiendo este abonar el precio fijado por el Ministerio de Finanzas y Precios para el arrendamiento del cilindro.

2.15. Divulgar lo regulado en el Reglamento para el servicio de Gas Licuado de Petróleo a la población y en el procedimiento establecido para la venta liberada de GLP.

2.16. Realizar la investigación con celeridad y eficacia, con relación a las quejas, solicitudes y planteamientos formulados por los clientes, emitiendo respuesta por escrito en los casos que corresponda.

### **3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

3.1. Responder por la guarda y cuidado del cilindro propiedad de la empresa, el que no puede vender, ceder o trasladar.

3.2. Transportar el cilindro de forma vertical y segura para impedir daños a este y accidentes.

3.3. Colocar el cilindro en lugares de fácil acceso, ventilados, limpios, secos, seguros y alejados de altas temperaturas, por ser altamente inflamable el GLP.

3.4. Apagar de inmediato todas las llamas, ventilar el área o local, no accionar interruptores de luz, ni equipos electrodomésticos y reportar de inmediato a la entidad, a través de las casas comerciales, puntos de venta o al Centro Dirección, si percibe olor a gas o detecta un salidero en cualesquiera de las partes de su instalación.

3.5. Verificar el número del cilindro que recibe lleno en el punto de venta y entregar en el próximo servicio el cilindro vacío con el mismo número que lo recibió; en caso de poseer dos entregará cualesquiera de los dos recibidos en los servicios anteriores.

3.6. Arrendar, en el caso de los clientes del servicio liberado al menos un cilindro, como condición para recibir el primer servicio de GLP liberado.

3.7. Solicitar por el cliente del servicio liberado, el GLP en el punto de venta pactado dentro de su municipio de residencia y, el del servicio normado, en el punto de venta del cual es cliente.

3.8. Tramitar la solicitud en caso de traslado del servicio liberado ante la casa comercial municipal que le corresponda.

3.9. Facilitar la ejecución de las inspecciones y aportar todos los datos que requiera el Inspector.

3.10. Facilitar la revisión de la instalación y la ejecución del mantenimiento; de no hacerlo, la entidad se abrogará el derecho de suspender el servicio hasta que se pueda realizar el mismo.

3.11. Instruirse sobre lo dispuesto en el Reglamento de GLP aprobado y puesto en vigor en el país y sobre el procedimiento para la venta liberada de GLP.

3.12. Informar a la casa comercial los casos de cambios de dirección, fallecimiento, salida temporal o permanente del país o situaciones que puedan conllevar a un no consumo por más de un (1) año, de no hacerlo, la entidad se abrogará el derecho de dar por terminado el contrato.

### **4. DERECHOS DEL CLIENTE:**

4.1. Activar el servicio que por acuerdo con la entidad se conserva en condición de depósito.

4.2. Activar el servicio que tiene condición de pasivo por razones excepcionales, al no recibir el servicio de GLP durante un período de tiempo no superior a los cinco (5) años.

4.3. Ser informado dentro del plazo establecido de cualquier modificación de los precios, tarifas y ciclos de reaprovisionamiento, fijados en el contrato.

4.4. Solicitar a la entidad la ejecución de una nueva instalación de GLP.

4.5. Traspasar el servicio de GLP a cualquier persona, lo cual tiene carácter irrevocable.

4.6. Trasladar su servicio de GLP, cada vez que se traslade de vivienda, cuando adquiera una nueva vivienda mediante permuta, compraventa, donación o le sea otorgada una vivienda vinculada o medio básico; previa acreditación de la posesión legal del nuevo inmueble, siempre que las condiciones de habitabilidad permitan cumplir las normas de seguridad requeridas para estas instalaciones y con las limitaciones que el Reglamento de GLP establece.

4.7. Usar el cilindro entregado en usufructo por la empresa para adquirir servicios normados y liberados.

4.8. Recibir respuesta por la entidad a las quejas por escape de gas en veinte y cuatro (24) horas.

## **5. DEL LUGAR Y CONDICIONES DEL SERVICIO:**

5.1. El servicio se prestará en el punto de venta próximo a su vivienda, salvo en aquellos lugares donde exista el servicio de puerta a puerta, en cuyo caso se prestará el servicio en el domicilio del titular del contrato, en la dirección que se consigna en dicho documento.

5.2. El Cliente recibirá el cilindro de GLP lleno, en correspondencia con su capacidad, debiendo coincidir siempre la numeración del cilindro entregado anteriormente por la entidad.

## **6. PRECIO Y FORMAS DE PAGO:**

6.1. El precio del cilindro lleno normado, es de 0,70 CUP/kg de GLP.

6.2. El precio de arrendamiento del cilindro, de los accesorios (manguera, regulador y presilla) y el GLP liberado, será el establecido por el Ministerio de Finanzas y Precios, el que se le notificará al cliente en el punto de venta y/o casa comercial del municipio.

6.3. El pago del servicio se efectuará por el cliente al momento de la entrega del cilindro en los puntos de venta o en su domicilio, según el caso.

6.4. Si los precios fueran modificados durante el período de vigencia del Contrato, el Prestador está en la obligación de informarlo al cliente dentro del plazo que establezca el organismo correspondiente, en el punto de venta o en la casa comercial del municipio.

## **7. NORMAS DE CONSUMO:**

7.1. El Prestador entregará a cada cliente del servicio normado la cantidad de GLP en correspondencia con el índice de consumo establecido en el “Reglamento para el Servicio de Gas Licuado de Petróleo a la Población”, de acuerdo con la composición del núcleo familiar; para ello calculará los ciclos de reaprovisionamiento en días a partir de la última entrega efectiva, anotando los mismos en cada tarjeta de cliente.

7.2. El Prestador entregará a los núcleos que cocinan con energía eléctrica y reciben el gas como combustible de reserva, 20 kg anualmente, excepto a aquellos donde existen personas postradas, que se les entregará 40 kg al año.

7.3. El cliente del servicio normado está obligado a presentar la Libreta de Abastecimiento en las casas comerciales correspondientes, siempre que le sea solicitada, a fin de poder fijar la norma que le corresponda a cada núcleo.

7.4. El cliente del servicio normado con capacidad instalada de 1 x 10, podrá arrendar un solo cilindro y el cliente del servicio liberado podrá arrendar hasta dos cilindros.

7.5. Tanto los clientes del servicio normado como liberado, podrán adquirir la cantidad de GLP liberado que deseen.

**8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:**

8.1. Serán causales de modificación del Contrato las siguientes:

- a) Cambio de la titularidad del contrato por fallecimiento o abandono definitivo del país de su titular, si quedare otro conviviente con derecho a la vivienda, por cesión de derechos o por divorcio;
- b) cambio de dirección del titular del contrato por permuta; y
- c) cambio de titularidad del contrato por compraventa o donación de la vivienda de existir acuerdo entre las partes.

**9. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:**

9.1. Serán causales de terminación del Contrato las siguientes:

- a) El fallecimiento del titular del contrato cuando este sea el único ocupante legal de la vivienda y carezca de herederos por ley o testamentarios con derecho al inmueble;
- b) abandono definitivo del país del titular del contrato, cuando sea el único ocupante y no se cumplan ninguno de los supuestos previstos en la legislación aplicable relativa a la transmisión de la propiedad de la vivienda; y
- c) la voluntad del cliente.

**10. RECLAMACIONES:**

10.1. El cliente inconforme con la solución dada por cualquier funcionario de la entidad a un caso sometido a su consideración, podrá interponer en un término de 10 días hábiles reclamación ante el Director General de la entidad, a través del Grupo de Atención al cliente, mediante un escrito sin formalidad alguna, el que dispondrá de un término de 20 días hábiles para dar respuesta por escrito al cliente, luego de haber realizado las investigaciones pertinentes.

**11. OTRAS CONDICIONES:**

11.1. Queda terminantemente prohibido al cliente trasladar los equipos en caso de permuta o cambio de domicilio, sin previa autorización de la entidad, quien emitirá documento al respecto autorizando el movimiento de los mismos.

11.2. En caso de incumplimiento por parte del cliente de cualesquiera de las obligaciones consignadas en este contrato, el Prestador se abrogará el derecho de retirar el servicio, sin que ello conlleve a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, independientemente del derecho que le asiste a la entidad de ejercer las acciones civiles o penales que procedan.

11.3. En caso de que el cliente del servicio liberado desee dar por terminado el contrato, deberá devolver al Prestador el cilindro arrendado; de no hacerlo este se abrogará el derecho de ejercer las acciones civiles o penales que correspondan.

Y para que así conste, firman el presente contrato, en \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_  
CLIENTE.

\_\_\_\_\_  
PRESTADOR.



ANEXO No. 2  
**NORMAS DE CONSUMO DE GLP PARA LOS CLIENTES  
 DEL SERVICIO NORMADO**

<b>PERSONAS</b>	<b>ÍNDICE</b> kg/personas/días	<b>CONSUMO ANUAL</b> p/p en kg
1	0.2274	83
2	0.1918	70
3	0.1566	57
4 o más	0.1199	43,75

**CÁLCULO DE LOS CICLOS DE REAPROVISIONAMIENTO**

Capacidad de los cilindros (kg)

**45      10**

<b>Composición Núcleo</b>	<b>DÍAS</b>	
	1	199
2	118	26
3	97	21
4	95	21
5	76	17
6	63	14
7	54	12
8	47	10
9	42	9
10	38	8
11 o más	34	8