

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO  
PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE  
No. 0000001**

En este contrato, "LA EMPRESA", hace mención a la sociedad GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P., Empresa de Servicios Públicos, que opera bajo la modalidad de sociedad por acciones simplificada S.A.S. de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con NIT. 900.707.217-1, por una parte y por la otra \_\_\_\_\_, que en adelante se llamará el "SUSCRIPTOR", quien con la compra del servicio de gas combustible que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes, declarando que destinará el servicio \_\_\_\_\_ (residencial, comercial e industrial). Objeto: El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR a cambio de un precio en dinero pactado o aplicando la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o SUSCRIPTORES. Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que además, las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios o SUSCRIPTORES en la prestación del servicio objeto del presente contrato, sin ser limitativos, así mismo el Anexo de Definiciones y Condiciones Uniformes del mismo, la solicitud del servicio, y demás documentos que se tramitan ante, por y en LA EMPRESA, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones de LA EMPRESA.

LA EMPRESA presta sus servicios en los Municipios de Chiriguana (Cesar) y todos aquellos Municipios en donde GASOIL SERVICES S.A.S. - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS inicie la prestación del servicio, de acuerdo con sus planes de expansión. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

En los eventos en que LA EMPRESA no pueda prestar el servicio de distribución de gas combustible, podrá, suministrar un gas combustible sustituto, previo aviso al SUSCRIPTOR o USUARIO.

La instalación interna es un contrato de ejecución de obra civil y se causará el IVA del 19% (o la vigente a la fecha) sobre la utilidad que se pacta en el cinco por ciento (5%). El precio de la instalación interna cubre un metraje máximo definido para cada estrato, al metro adicional de la instalación de la tubería interna se cobrará un valor adicional.

Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO(S), SUSCRIPTOR(ES), PROPIETARIO(S), TENEDOR(ES) Y/O POSEEDOR(ES) se entenderá que

hace referencia a cualquiera de ellos. Se deja constancia que el SUSCRIPTOR recibe copia del contrato de condiciones uniformes.

Los espacios en blanco arriba descritos se entenderán llenados con lo estipulado en la factura de venta y demás documentos que se tramitan en el momento de la celebración, adición, modificación, del contrato de prestación del servicio y las condiciones uniformes las cuales hacen parte integral del presente documento.

**ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES  
UNIFORMES**

**TITULO I**

**1. DEFINICIONES:** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de julio 11 de 1.994, la Ley 689 de 2001, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", las Normas ICONTEC en lo que sea aplicable. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

**1. ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de gas que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

**2. ACOMETIDA CLANDESTINA Y/O FRAUDULENTA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

**3. ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN:** Es cualquier acción tendiente para generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura. Así mismo, el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

**4. AFORO INDIVIDUAL DE CARGA:** Es la determinación del consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la

toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.

5. ALTERACIÓN: Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas, externas o equipos de medida y/o aquellas construidas a fin de lograr la obtención del suministro del servicio sin la autorización de LA EMPRESA.

6. ANOMALÍA: Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como irregularidades presentadas en los elementos de seguridad.

7. AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el SUSCRIPTOR.

8. AJUSTE: Conforme lo establecido en el Art. 35 literal e) de la Resolución CREG 108/97 la empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

9. ARTEFACTO A GAS: Véase más adelante la definición de gasodoméstico.

10. ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

11. CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar en la misma.

12. CARGO FIJO: Es el valor mensual que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

13. CARGO POR CONEXIÓN: Es para los usuarios residenciales el cargo previsto en el artículo 108.2 de la Resolución CREG – 057 de 1996 o la norma que lo modifique o derogue y, para los demás usuarios el cargo que establezca LA EMPRESA para cubrir los costos involucrados en la acometida y el medidor. Se cobra al SUSCRIPTOR por una sola vez. En el cargo de conexión se puede incluir, de autorizarlo la CREG, una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución.

14. CENTRO DE MEDICION DE GAS: Conjunto de elementos formados por el medidor del gas, el regulador de presión y la válvula de corte general.

15. CODIGO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES: Es la compilación normativa para la distribución de gas combustible por redes y otros aspectos relacionados, contenidos en la Resolución CREG 067 del 21 diciembre de 1995, o la que posteriormente la reforme, adicione o complemente.

16. COMERCIALIZACION DEL GAS COMBUSTIBLE: Actividad de compra y venta de gas combustible en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de gas combustible.

17. COMPONENTE LIMITANTE: Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

18. CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas combustible mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos. También se considera conexión no autorizada, la unión a la red local sin autorización de LA EMPRESA a fin de lograr el suministro del servicio de gas combustible.

19. CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el SUSCRIPTOR o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la autoridad reguladora o en el contrato de condiciones uniformes.

20. CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con los promedios de consumo de SUSCRIPTORES o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

21. CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales.

22. CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG- para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste no es regulado.

23. CONSUMO MEDIDO: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro actual del contador y el registro anterior, o de conformidad con lo establecido en la ley y/o en las condiciones uniformes.

24. CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado a través de una acometida fraudulenta o no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

25. CONSUMO NORMAL: Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinados previamente por LA EMPRESA con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

26. CONSUMO PREPAGADO: Consumo que un SUSCRIPTOR o usuario paga en forma anticipada a LA

EMPRESA, ya sea porque el SUSCRIPTOR o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el SUSCRIPTOR o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepagado.

27. CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

28. CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICOS. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta su servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

29. CONTRIBUCIÓN: Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas perteneciente a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de los estratos 1 y 2.

30. CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), código de distribución, y en el contrato de servicios públicos, y en las normas que las modifiquen, adicionen o reformen

31. CREG: Es la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

32. COSTO MÍNIMO OPTIMIZADO: Es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo.

33. DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000 en los siguientes términos: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas combustible, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes."

34. DESCARGOS: Explicaciones del SUSCRIPTOR frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por la EMPRESA. Junto con los descargos el SUSCRIPTOR puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

35. DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual. Para los casos de aumento del consumo, corresponde a incrementos en un ciento cincuenta por ciento (150%) si

se trata de consumos de gas de usuarios residenciales y en un cincuenta por ciento (50%) si se trata de consumos de gas de usuarios industriales o comerciales. La reducción de consumo se considerará una desviación significativa cuando sea igual o superior al 30% del consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual para usuarios residenciales, comerciales e industriales.

Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior a partir del cual se considera que existe una desviación significativa es de uno punto sesenta y cinco (1.65) veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior a partir del cual se considera existe una desviación significativa será de punto treinta y cinco (0.35) veces el consumo promedio del respectivo estrato o categoría de consumo.

Para los casos en que exista estacionalidad en el consumo, la comparación podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

36. DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

37. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Persona jurídica, pública o privada, que presta un servicio público conforme las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.

38. EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

39. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales que hace el Municipio y/o Distrito, en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.

40. ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Nivel de clasificación de la población con características similares de acuerdo con el grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización utilizando la metodología establecida y demás parámetros que establezca la autoridad competente.

41. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

42. FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: Lectura, determinación de consumos, revisión previa, en caso de

consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de factura.

43. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio, la cual dará derecho al SUSCRIPTOR o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

44. FRAUDE: Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del SUSCRIPTOR o usuario. Constituye, igualmente, fraude la adulteración de documentos por parte del SUSCRIPTOR o usuario.

45. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de gas combustible que se escapa por los ductos que transportan el gas combustible y que puede ser detectado por cualquier persona sin la utilización de instrumentos técnicos.

46. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de gas combustible que se escapa de los ductos que transportan el gas combustible, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos.

47. GAS COMBUSTIBLE: Es una mezcla de hidrocarburos gaseosos, principalmente metano, proveniente de depósitos del subsuelo y que se presenta en forma libre o asociado al petróleo.

48. GASODOMÉSTICO: Es un artefacto a gas o equipo de uso residencial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía, tales como cocinas, calentadores, lámparas etc. Los gasodomésticos para utilizar deben estar aprobados u homologados por la autoridad competente, y será de exclusiva responsabilidad de quien los emplee, el uso debido, cuidado y mantenimiento de estos.

49. INDEPENDIZACION DEL SERVICIO: Son las nuevas acometidas que hace LA EMPRESA, para una o varias unidades segregadas de un inmueble.

50. INQUILINATO: Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2, 3 con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

51. INSTALACIONES: Está comprendida por la acometida, el centro de medición y regulación, la instalación interna y el artefacto a gas, del servicio de gas combustible.

52. INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O RED INTERNA): Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del SUSCRIPTOR o usuario a partir del equipo de medida, (sin incluirlo) hasta los aparatos de consumo, o, en el caso de SUSCRIPTORES o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

INTERES DE MORA: Es aquel al que el deudor queda obligado desde el momento en que se constituye en mora de pagar las cuotas vencidas o el capital debido. El interés de mora será igual a la tasa máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles en el periodo correspondiente, de acuerdo con la Superintendencia Bancaria.

53. INTERES REMUNERATORIO: Es el que devenga un crédito mientras el deudor está obligado a restituirlo. El interés remuneratorio, será el acordado en las condiciones generales de adquisición de bienes por prestación de servicios mediante el sistema de financiación.

54. LECTURA: Registro de consumo de gas que marca el equipo de medida.

55. LIBERTAD REGULADA: Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a las cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos a usuario o consumidor.

56. LIBERTAD VIGILADA: Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

57. MEDIDOR DE GAS: Denominado también contador, es un dispositivo mecánico que registra el volumen, presión y temperatura que ha pasado a través de él.

58. MEDIDOR PREPAGADO: Dispositivo que permite la entrada al SUSCRIPTOR y/o usuario de una cantidad predeterminada de gas, por la cual paga anticipadamente.

59. NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS: Reglamentaciones expedidas por la autoridad competente, que regulan el diseño y construcción de las redes internas de distribución de gas combustible.

60. NOMENCLATURA: Identificación física y alfanumérica de un predio, legalmente establecida por la autoridad competente.

61. NOTIFICACION: Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el SUSCRIPTOR o usuario del servicio. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, LA EMPRESA aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

62. NOVACIÓN: Es la sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera (artículo 1687 del Código Civil Colombiano).

63. PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida de un inmueble.

64. **PETICIÓN:** Es toda solicitud de interés particular o general, relacionada con la prestación del servicio público domiciliario presentada a la EMPRESA POR UN SUSCRIPTOR, usuario o potencial usuario del servicio.

65. **PLAN DE EXPANSION DE COSTO MINIMO:** Plan de inversión a mediano y largo plazo cuya factibilidad técnica, económica, financiera, y ambiental garantiza minimizar los costos de expansión del servicio. Los planes oficiales de inversión serán indicativos y se harán con el propósito de garantizar continuidad, calidad, y confiabilidad en el suministro del servicio.

66. **PLIEGO DE CARGOS:** Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al SUSCRIPTOR o usuario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercitarlo.

67. **POSICION DOMINANTE:** Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25 o más de los usuarios que conforman el mercado.

68. **PRESTADOR DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

69. **QUEJA:** Medio por el cual el SUSCRIPTOR o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

70. **RACIONAMIENTO:** Suspensión temporal y colectiva del servicio de gas domiciliario por razones técnicas de seguridad, de fuerza mayor.

71. **RECLAMACIÓN:** Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a LA EMPRESA la revisión de la facturación del servicio de gas combustible para que esta tome una decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previsto en la ley.

72. **RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual se le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la ley o, en este contrato.

73. **RECURSOS:** Es un acto del SUSCRIPTOR o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende

discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

74. **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se presenta ante LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte sus intereses, en los casos y oportunidades prevista en el Contrato de Condiciones Uniformes.

75. **RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (Atención a Usuarios) de LA EMPRESA, y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

76. **RED LOCAL:** Conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas combustible a una comunidad desde las estaciones de recibo (Puerta de Ciudad) hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir éstas. La componen: las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta presión, y las tuberías de polietileno a media presión (anillos y troncales).

77. **REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.

78. **REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas domiciliario a un inmueble, al cual se le había cortado el servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

79. **REVISION PERIÓDICA:** Es la inspección de las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad, realiza por LA EMPRESA. Para tal efecto LA EMPRESA practicará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del Código de Distribución del Servicio de Gas, de los contratos que se suscriban con el usuario y demás normas aplicables. El costo de la inspección estará a cargo del usuario.

80. **REVISIÓN PREVIA o CRITICA:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales según el patrón de consumo histórico normal de cada usuario.

81. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE:** Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición.

82. **SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los hogares o núcleos familiares.

83. **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

84. **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Es el efecto jurídico previsto por la Ley, cuando LA EMPRESA no se pronuncia ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un SUSCRIPTOR o usuario dentro del término legal establecido, se entiende que la decisión fue a favor del peticionario.

85. **SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

86. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos o la persona que es solidariamente responsable de las obligaciones y derechos que emergen de las condiciones uniformes del servicio público. Cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, TENEDOR Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos.

87. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona ocupante de un predio que geográficamente se encuentra en la zona de influencia de la empresa, o que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

88. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del servicio, mediante el cierre de la válvula de corte del gas u otro mecanismo que utilice LA EMPRESA por cualquiera de las causas previstas por la Ley.

89. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a los que se refiere la Ley.

90. **TARIFA:** Son los cargos que LA EMPRESA cobra por la prestación de determinado servicio, conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

91. **UNIDAD HABITACIONAL:** Vivienda independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes.

92. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietaria del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio de distribución domiciliaria de gas combustible, a este último también se le denomina consumidor. Se entiende incluida la definición de SUSCRIPTOR. Son usuarios no solo los conectados a la red de distribución de LA EMPRESA sino aquellos conectados a la red de transporte que son atendidos por LA EMPRESA.

93. **USUARIO REGULADO:** Es el usuario que consume menos de 300.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3 hasta el 31 de diciembre de 2004; y, menos de 100.000 pcd o su equivalente en m3 a partir del 1° de enero del año 2005.

94. **USUARIO NO REGULADO:** Es el usuario que consume más de 300.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3 hasta el 31 de diciembre de 2004; y, más de 100.000 pcd o su equivalente en m3 a partir del 1° de enero del año 2005.

95. **VÁLVULA DE CORTE:** Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada usuario en particular.

96. **VÁLVULA DE PASO:** Es aquella colocada en el interior de la vivienda, de uso exclusivo del usuario, y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.

**II. CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS:** Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollan con los principios consagrados en las Leyes 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, y la Resolución 108 de 1997 y Decreto 1842 de 1991 siempre que no contradigan dichas leyes, y las normas que las modifiquen o adicionen con sujeción a los siguientes criterios generales.

1. De los Derechos y Garantías Mínimas. – Los derechos y garantías consagradas en las Leyes 142 de 1994, el Decreto 1842 de 1991 y en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por la empresa en la ejecución del presente contrato.
2. De acceso al servicio. – Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
3. De libre elección del prestador del Servicio. – Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que el proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
4. De calidad y Seguridad del Servicio. – La empresa, debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato.
5. De Racionalidad. – La empresa velará porque se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.

6. De Neutralidad. – La empresa dará un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas del servicio y/o las que consagre la ley.
7. De Buena Fe. – Tanto la empresa como sus SUSCRIPTORES y/o usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.
8. De obligatoriedad del Contrato. – El presente contrato es Ley para las partes. Las partes están obligadas no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme LA EMPRESA aplique a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes. Existe contrato de servicios públicos aún cuando alguna de las estipulaciones con el SUSCRIPTOR sea objeto de acuerdo de acuerdo especial.
9. De no Abuso de posición Dominante. – Las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición, de acuerdo con lo establecido en el Art. 133 y 34 de la Ley 142 de 1994.
10. De no Abuso del Derecho. – Los derechos originados debido al presente contrato, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.
11. De información y Transparencia. - Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo a con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.
12. De Queja y Reclamo. – La empresa deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los SUSCRIPTORES o usuarios.
13. De Facturación Oportuna. – Los SUSCRIPTORES o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar debido al suministro y los demás servicios inherente que le sean prestados. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.
14. De Obligatoriedad del pago. – Los SUSCRIPTORES o usuarios pagarán en los términos definidos en la Ley en el presente

contrato, la factura de servicio presentada por la empresa por la prestación del servicio, so pena de hacerse acreedores de los costos consagrados en la ley y en este contrato.

15. De Participación. – Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de la empresa, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen.
16. De Agilidad y Economía en los Trámites. – La empresa deberá abstenerse de imponer a los SUSCRIPTORES o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.
17. De Responsabilidad. – Las partes en el presente contrato responderán por los daños o indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

## TITULO II

### CONDICIONES UNIFORMES:

#### CAPÍTULO I. - DISPOSICIONES GENERALES

**1.- PARTES DEL CONTRATO:** Forman parte del presente contrato de servicio público de gas combustible, por una parte, GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P y por otra el SUSCRIPTOR y todo aquel que lo suceda aquellas a quienes éste último haya cedido el contrato, en sus derechos reales sobre el inmueble a cualquier título por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato. El propietario o el poseedor del inmueble, EL SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio serán solidarios en los términos establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario, el poseedor o el tenedor del inmueble, EL SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El SUSCRIPTOR no será parte del contrato cuando acredite ante GASOIL SERVICES S.A.S. ESP, conforme al artículo 9 de la resolución 108/97 emitida por la CREG, entre él y quien efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble, en estos casos la Empresa celebrará contrato con los consumidores.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** LA EMPRESA celebrará el contrato para prestar el servicio público de distribución de gas combustible con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación, siempre que el inmueble o la parte

respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

**PARÁGRAFO TERCERO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, el SUSCRIPUTOR dejará de ser parte del contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, LA EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores. Para que EL SUSCRIPUTOR deje de ser parte del contrato de servicios públicos deberá presentar ante LA EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre EL SUSCRIPUTOR y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Cuando LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio al predio en el cual EL SUSCRIPUTOR o usuario haya dejado de pagar oportunamente un período de facturación, se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula y, en consecuencia, solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores al citado período de facturación, contra el usuario del servicio.

**PARAGRAFO QUINTO:** De igual forma, se romperá la solidaridad y el inmueble dejará de estar afecto al pago del servicio público domiciliario de gas combustible, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios.

**2. - CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:** Los SUSCRIPTORES podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, a partir de la ocurrencia de uno cualquiera de los siguientes eventos y siempre que no sea beneficiario directo de la prestación del servicio:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPUTOR para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b. Cuando el SUSCRIPUTOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- c. Cuando el SUSCRIPUTOR es el poseedor o tenedor de inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la

manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta asumir tales obligaciones como SUSCRIPUTOR.

- d. Cuando el SUSCRIPUTOR siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del SUSCRIPUTOR inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el SUSCRIPUTOR podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPUTOR del contrato de servicios públicos.
- e. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del SUSCRIPUTOR, si éste es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior:

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPUTOR de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUSCRIPUTOR.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a LA EMPRESA la existencia de dicha causal en forma indicada.

**3. - DEBERES DE LAS PARTES y ABUSO DEL DERECHO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, el SUSCRIPUTOR o usuario debe ejercer adecuada y racionalmente los derechos derivados de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a LA EMPRESA, su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.

Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la Buena Fe y el de la Responsabilidad. Adicionalmente es deber de LA EMPRESA brindar calidad y seguridad en el servicio, velar porque se cumpla el principio de la racionalidad, de la neutralidad, el no abuso

de la posición dominante, el no abuso del derecho, el deber de atender las quejas y reclamos, el deber de la facturación oportuna, de la agilidad y economía en los trámites. Y por su lado será deber del usuario las obligaciones del pago y las demás previstas en la Ley, en el presente contrato, en las condiciones uniformes aplicadas por la empresa y demás documentos que se tramitan ante, en y por LA EMPRESA.

#### **4. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

LA EMPRESA suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades comerciales, técnicas y financieras, capacidad de suministro y de transporte, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por LA EMPRESA y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, Distritales y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones internas hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio; así mismo se deberán suscribir el contrato de condiciones uniformes y las garantías (títulos valores) que LA EMPRESA requiera en el caso de otorgamiento de créditos.

En el caso que LA EMPRESA encuentre la solicitud del servicio o los demás documentos incompletos conforme los requisitos exigidos, se le informará al usuario indicándole lo que debe subsanar para que este proceda a solucionar la deficiencia y poder otorgarle el servicio.

LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: 1) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas. 2) Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura. 3) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente. 4) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas. 5) Cuando exista en el inmueble una instalación interna realizada por personal no autorizado ni registrado ante LA EMPRESA de distribución de gas combustible y demás requisitos regulados por la autoridad competente. 6) Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con las normas técnicas expedidas por el ICONTEC o por la autoridad competente. 7) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. 8) Cuando el SUScriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. 9) Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de LA EMPRESA. 10) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en la Circular Única expedida por dicha Superintendencia, o cualquier norma que la modifique, adicione o complemente. 11) La inexistencia de redes locales en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante. 12) Por las razones técnicas susceptibles de ser probadas que están previstas en este contrato y en la regulación vigente. 13) Cuando el solicitante del servicio es un antiguo SUScriptor o usuario que no haya pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior. 14) Cuando la empresa no pueda obtener suministro de gas suficiente

para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el ejercicio a otros usuarios. 15) Cuando el SUScriptor o usuario no ofrezca las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 "Ley de arrendamiento" para el pago de nuevos servicios. 16) Cuando el predio haya presentado fraude y no lo haya regularizado. 17) Por no ser financieramente viable.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al SUScriptor o usuario durante un lapso igual o superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios y proceder a la anulación de este.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** LA EMPRESA no suministrará el servicio a aquellos usuarios a los cuales se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas combustible, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto; LA EMPRESA podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble, si la empresa lo considera pertinente para garantizar la seguridad de los usuarios y del sistema de distribución o por encontrarse el inmueble incurso en cualquiera de las causales de suspensión previstas en el capítulo del presente contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** La empresa podrá solicitar que a los SUScriptores y/o usuarios no residenciales, garantías adicionales que avalen el cumplimiento del pago de la prestación del servicio.

**5. - CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** El presente Contrato se entiende celebrado desde el momento mismo en que LA EMPRESA comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio, definiendo las condiciones uniformes y siempre que no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá celebrado, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente Contrato.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de Contrato de Servicio Público y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. LA EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en forma regular,

salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

**6. - MODALIDADES DEL SERVICIO:** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial, es aquel que se presta para otros fines.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los SUSCRIPTORES o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 550 de 1999 y 732 de 2002.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los SUSCRIPTORES o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

**PARÁGRAFO TERCERO:** LA EMPRESA prestará el servicio bajo los estándares de calidad establecidos en la Resolución CREG 100 de 2003 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**7. - CESIÓN DEL CONTRATO:** Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministra el servicio público de gas combustible, salvo que las partes dispongan otra cosa. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a LA EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre.

Para efectos del cambio de propietario en los registros de LA EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble y fotocopia de la cédula del actual propietario. En la enajenación del inmueble, la cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación requeridos para disfrutar del servicio.

Cuando por división del inmueble, alguna de las partes que goce del servicio pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no se hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

**8. - ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por LA EMPRESA Los

elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo.

Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por LA EMPRESA podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema.

En el evento de que LA EMPRESA considere que una instalación interna o parte de esta es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará prestar el servicio.

**9. - COBROS PROHIBIDOS:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o usuario residencial pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3.

**10. - EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las acometidas, tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, unidad habitacional o no residencial.

**11. - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren; empero no se exime al SUSCRIPTOR o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes, así como de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, todo lo cual será a cargo del SUSCRIPTOR o usuario.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El SUSCRIPTOR no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión aprobado por la autoridad competente ni cualquier otro valor adeudado a LA EMPRESA, por la solicitud de suspensión o terminación del servicio que haga a LA EMPRESA.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor (Art.147. Ley 142/94), depósito o póliza para garantizar las obligaciones contraídas con ella.

**PARAGRAFO TERCERO:** En el evento que el SUSCRIPTOR o usuario incumpla en el pago de una cuota mensual estipulada, además de la suspensión propia del servicio, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos

represente, a demandar judicialmente, igual si incurre en cualquier causal de terminación del presente contrato y sin que, en tal evento LA EMPRESA quede obligada a devolver al SUSCRIPTOR o usuario las sumas que éste haya pagado, las cuales quedarán de LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta.

PARAGRAFO CUARTO: LA EMPRESA publicará los cargos por conexión de conformidad a las autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG

**12. - RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES:** El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario. Por este motivo, el usuario y/o SUSCRIPTOR se encuentra en la obligación de denunciar a LA EMPRESA el daño y la pérdida de esta una vez esta ocurra.

## **CAPITULO II DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES:**

**13. - UTILIZACIÓN DE REDES:** Los particulares no pueden utilizar en las redes local, ni las redes domiciliarias del servicio o aquellas entregadas a LA EMPRESA para su administración, ni realizar obras sobre estas, salvo autorización expresa de la misma. En todo caso LA EMPRESA podrá realizar extensiones, derivaciones u otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

**14. - MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GAS:** Corresponde al mantenimiento y reparación de las redes y en todo caso el de las acometidas, cuando éstas últimas sean de propiedad del SUSCRIPTOR o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación que LA EMPRESA, considere necesaria. El costo de dicha reparación será por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario. En todo caso el usuario es responsable de la protección de las redes del distribuidor en sus predios.

**15. - DE LA CONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, poseedor y/o tenedor, SUSCRIPTOR o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una firma instaladora autorizada y registrada ante LA EMPRESA, para los trabajos que sean pertinentes, siempre y cuando estos trabajos hayan sido certificados por LA EMPRESA, o por cualquier otro organismo de inspección de instalaciones internas para el suministro de gas combustible, debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en la Circular Única expedida por dicha Superintendencia, o por cualquier otra norma que la modifique, adicione o complemente; de manera que se de cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad exigidos por LA EMPRESA. El costo de certificación de la instalación interna será a cargo del usuario, y LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio en instalaciones o modificación de instalaciones que no cuenten con dicho certificado.

Toda instalación deberá cumplir con las normas técnicas y de seguridad correspondiente. La EMPRESA no suministrará gas combustible en ninguna instalación interna que no cumpla estas normas y estará legitimada para rehusar la prestación del servicio o discontinuar el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de esta es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, o menoscaba la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

El usuario consultará a LA EMPRESA respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar, la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas. LA EMPRESA probará las instalaciones internas del usuario, antes de suministrar el servicio, realizando las pruebas de hermeticidad, escapes y las que establezcan los reglamentos vigentes.

Cuando el usuario realice o pretenda realizar modificaciones en su inmueble o unidad habitacional o no residencial, deberá notificar a LA EMPRESA, quien de considerarlo necesario realizará los trabajos necesarios para la adecuación de la acometida o de la instalación interna, los cuales serán a cargo del usuario. En caso de que el SUSCRIPTOR, usuario o propietario no den aviso se entenderá que asume la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto la empresa quedará exonerada de cualquier responsabilidad. El costo de la visita técnica verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del usuario.

**16. - MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos anormales, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportuna para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, conforme con lo dispuesto en este contrato y a costa del usuario.

**17. - PUESTA EN SERVICIO:** Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes. Estas pruebas serán certificadas por un Organismo Acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Si LA EMPRESA o el organismo de certificación detectan que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigidas, no se autorizará la instalación del servicio.

PARÁGRAFO: ÚNICO Para pruebas posteriores a la conexión del servicio, LA EMPRESA, podrá cobrar un valor, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes LA EMPRESA.

**18. - RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Cumplidos los requisitos y puesta al servicio

la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los gasodomésticos lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPITOR o usuario. Cuando el SUSCRIPITOR o usuario realice modificaciones en sus instalaciones o conecte nuevos o antiguos artefactos, deberá notificar a LA EMPRESA., la cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso con cargo al SUSCRIPITOR o usuario.

**PARAGRAFO ÚNICO: REVISIÓN PERIODICA OBLIGATORIA:** LA EMPRESA se obliga a inspeccionar las instalaciones del SUSCRIPITOR y/o usuario periódicamente a intervalos no superiores a cinco (5) años o a solicitud del usuario consultando las normas técnicas o de seguridad. Esta revisión técnica reglamentaria debe ser realizada por un organismo de certificación acreditado y consiste en la inspección de la instalación interna y centro de medición del usuario o SUSCRIPITOR con el fin de verificar el funcionamiento de los gasodomésticos, la hermeticidad de la instalación y el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del SUSCRIPITOR o usuario (Art. V5.1 Res 0067/95-CREG) y su valor será informado anualmente. La visita para la revisión será informada por escrito al SUSCRIPITOR y/o usuario, y en el evento de que éste no permita acceder al inmueble, LA EMPRESA por razones de seguridad técnica podrá suspender el servicio.

Una vez detectado un defecto en las instalaciones del SUSCRIPITOR o usuario, éste deberá corregir las mismas de manera inmediata, sin perjuicio de que LA EMPRESA suspenda el servicio. Estas reparaciones deberán realizadas por una firma instaladora inscrita como tal ante la SIC. El valor de las reparaciones será a cargo del SUSCRIPITOR o usuario. Una vez haya arreglado los defectos encontrados en la revisión técnica, el SUSCRIPITOR o usuario deberá informar a LA EMPRESA de este evento, con el fin de programar la visita complementaria y verificar las reparaciones.

En el evento en que el SUSCRIPITOR o usuario no permita la revisión o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, la empresa podrá suspender el servicio hasta tanto el SUSCRIPITOR o usuario permita el acceso para efectuar la revisión periódica. Si al cabo de dos visitas no se ha podido realizar la revisión técnica reglamentaria la empresa podrá suspender el servicio y el valor de la próxima visita será a cargo del SUSCRIPITOR o usuario y corresponderá al valor de una visita técnica.

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:**

**19. - CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:** Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ordenar con cargo al SUSCRIPITOR o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas del inmueble, así como autorizar las independizaciones del caso. LA EMPRESA podrá suspender el servicio de gas a un SUSCRIPITOR y/o usuario cuando no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas, o por que no ofrezca condiciones de accesibilidad que faciliten la lectura.

LA EMPRESA podrá ordenar cambiar los medidores a los inmuebles de los usuarios cuando establezcan errores en la marcación del consumo, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, eventos en los cuales el costo será asumido por el SUSCRIPITOR o usuario. En estos casos si pasado un (1) periodo de facturación el SUSCRIPITOR o usuario no ha tomado las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, la empresa podrá hacerlo por cuanta y a cargo del SUSCRIPITOR o usuario.

**20. - LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** Cada unidad habitacional o inmueble deberá contar con su correspondiente equipo de medida, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. El medidor estándar utilizado en la compañía para los usuarios regulados residenciales es un medidor tipo diafragma con un caudal entre 0,016 m<sup>3</sup>/hora y un caudal máximo de 2,5 m<sup>3</sup>/hora, con presión de operación máxima de 1,42 psi o 9,8 kpa (modelo G 1.6), con rosca de conexión M 26 \*1,5 mm, distancia entre centros de conductos roscados de 130 mm, y con cumplimiento de norma técnica vigente NTC 2728 y sus anexos. El certificado de calibración del medidor deberá ser emitida por una entidad acreditada ante el organismo competente. En el evento que el usuario suministre el medidor LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptarlo o rechazarlo de conformidad con la normatividad vigente. LA EMPRESA determinará el medidor que se instalará, de acuerdo con la carga instalada, en la unidad habitacional o inmueble.

**21. - CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACIÓN:** LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los equipos de medida y regulación con cargo al SUSCRIPITOR o usuario.

El SUSCRIPITOR o usuario está en la libertad de contratar con terceros la calibración y el mantenimiento del medidor siempre y cuando sea un laboratorio certificado por el órgano competente, en cuyo caso solicitará a la empresa el retiro del medidor.

**22. - RETIRO PROVISIONAL DE EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación.

**PARAGRAFO UNICO:** En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, el SUSCRIPITOR y/o usuario tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta firmada por el funcionario de la empresa, el SUSCRIPITOR y/o usuario y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de un cuarto (1/4) de hora sin hacerse presente se hará la

revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior. El equipo de medición podrá ser retirado por LA EMPRESA en cualquier momento después de la terminación o suspensión del servicio y le será entregado al propietario del equipo. Si el SUSCRIPTOR o usuario intenta una reconexión no autorizada por la empresa tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

**23. - RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS:** En caso de pérdida o destrucción del equipo de medida o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario.

**24. - GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS:** Las acometidas y equipos de medición construidos o suministrados por LA EMPRESA, tendrán una garantía de tres (3) años y para las instalaciones internas será de un (1) año, en ambos casos contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, salvo que las anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) por manejo inadecuado o indebido, el resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el anexo uno (1) del presente Contrato de Condiciones Uniformes, o que hayan sido alterados en forma inconsulta. Esta garantía no cubre actos vandálicos o caso fortuito, o mal intencionados, motines, asonadas terremotos o eventos de fuerza mayor, así como los daños debidos a negligencia o descuido del SUSCRIPTOR y/o usuario o que hayan sido alterados en forma inconsulta.

#### CAPITULO IV

##### DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

**25.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

1. La prestación continúa de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan, o rotura o afectaciones a red local ocasionados por terceros, o por mantenimientos programados. En todo caso LA EMPRESA suspendiera, restringiera o discontinuará el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, por tanto no será responsable de cualquier pérdida o daño directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla. El suministro se iniciará desde el momento en que para LA EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del SUSCRIPTOR hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la certificación de conformidad de la instalación, conexión del servicio y el otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera.

2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes. 3. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento.

4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y reinstalación se efectuarán durante los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión y siempre que el SUSCRIPTOR o usuario haya cancelado los gastos en que tenga que incurrir LA EMPRESA para la reconexión o reinstalación del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

6. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente y de la ley puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.

7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período, cuando esté presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

8. Enviar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha del plazo en que se debe efectuar el pago.

9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos y en las previstas en la ley.

10. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el valor mayor cobrado por concepto de contribución, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.

11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o SUSCRIPTORES, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA. El término de quince (15) días se suspenderá durante la práctica de pruebas, cuando

éstas sean necesarias para resolver la petición, quejas reclamo o recurso.

12. Informar dentro del término previsto en la normatividad vigente sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos para LA EMPRESA. Se aclara que no se considera falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga en interés del servicio, de conformidad con el artículo 139 de la ley 142 de 1994.

13. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona. Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el SUSCRIPTOR o usuario haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.

14. Ejecutar la revisión periódica de las instalaciones de conformidad con las disposiciones que expida para el efecto la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

15. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura.

16. Devolver al SUSCRIPTOR o usuario los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de propiedad de éste, salvo que por razones de tipo probatorio se deban retener mientras se realizan investigaciones en laboratorio, se agote la vía gubernativa o se concluya el proceso judicial relacionado con la anomalía en los consumos facturados.

17. permitir al SUSCRIPTOR o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente. LA EMPRESA podrá rehusar la prestación del servicio cuando los bienes no cumplan con las condiciones técnicas o de seguridad.

18. Aceptar la denuncia del contrato de arrendamiento, mientras la ley le imponga esta obligación y siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que lo modifiquen, complementen o adicionen, así como las condiciones uniformes no escritas que aplica la empresa.

19. Informar, a través de la factura, al usuario sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio.

20. LA EMPRESA publicará, en un diario de amplia circulación, los valores a cobrar por conceptos de servicios que se prestan al SUSCRIPTOR o usuario.

20. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de gas y los equipos de su propiedad.

## **26. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR:**

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUSCRIPTOR, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso eficiente, seguro y racional al servicio público de gas combustible.

2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

3. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

4. Cumplir con las normas, requisitos, especificaciones técnicas y de seguridad, establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente, para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso.

5. Permitir la revisión por parte de LA EMPRESA de las instalaciones del inmueble a intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias, encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas o personas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA.

6. Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas y autorizadas y registradas ante LA EMPRESA de acuerdo con la reglamentación vigente, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.

7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso, libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso a los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento que el SUSCRIPTOR y/o usuario coloque candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de la Empresa al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, la EMPRESA dejará constancia escrita de este hecho y solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo, la EMPRESA previa comunicación le suspenderá el servicio. (Art. 30 Resol. 108, parágrafos. 2 y 3 y Art. 5.17 VIII del código de distribución) y procederá al amparo policivo previsto en la ley de servicios cuando la situación lo exija. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida LA EMPRESA podrá suspender el servicio.

8. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.

9. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos

de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

10. Solicitar previamente, autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio.

11. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.

12. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se podrá abstener de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones, sin perjuicio de la suspensión del servicio.

13. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medición, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial (SIC).

14. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA. El no recibir la factura no lo exonera del pago.

15. Reclamar antes del vencimiento del término previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

16. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en el equipo de medición o instalaciones, acometidas y redes del servicio de gas, salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.

17. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida mas preciso; o en cualquier otro evento autorizado en este contrato o por la regulación. Entre otras, se tiene como indicios de adulteración o intervención de un medidor aquellos, tales como: la perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sello, instalación de medidores no homologados ni y calibrados, instalación de By-pass, instalación de medidores invertidos, o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura y en general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o regulador.

18. Pagar las obligaciones pecuniarias establecidas por LA EMPRESA con fundamento en el presente contrato y su anexo de anomalías técnicas.

19. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

20. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.

21. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que ésta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativas a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. LA EMPRESA podrá rehusarse a la prestación del servicio o discontinuar la prestación de este, cuando considere que la instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

22. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

23. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

24. En caso de que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otros equipos en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, e (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el SUScriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

25. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.

26. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUScriptor o usuario.

27. Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente.

28. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas combustible, entre otras las siguientes: (i) Verificar el cierre de las perillas de todos los gasodomésticos en su predio.

(ii) Cerrar las válvulas de paso de los gasodomésticos.

(iii) Cerrar la válvula de corte general (generalmente es de color amarillo), en el centro de medición.

29. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA luego de los eventos de suspensión de servicio, para asegurar su rehabilitación, entre otras las siguientes:

(i) Verificar que las perillas y válvulas de los gasodomésticos estén cerradas.

(ii) Abrir lentamente la válvula de corte general del centro de medición.

(iii) Abrir las válvulas de paso de los gasodomésticos.

(iv) Verificar la adecuada ventilación del recinto en donde se encuentran instalados los gasodomésticos: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire.

(v) Abrir una perilla del gasodoméstico a rehabilitar y dejar salir gas combustible por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente.

(vi) Repetir esta operación en cada uno de los gasodomésticos que haya en su vivienda.

(vii) Encender todos los gasodomésticos como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama.

(viii) Si los quemadores de su gasodoméstico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (v).

30. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o el organismo certificador acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos. Estas adecuaciones y modificaciones deben ser realizadas por firmas instaladoras certificadas.

31. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de LA EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

32. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.

33. Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible o para evadir el pago de la tarifa y cualquier otro costo aplicable.

34. Presentar en un plazo no mayor de cinco (5) meses, reclamaciones sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, según lo estipulado en el artículo 154 de la Ley 142.

35. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen.

**27. - FACULTADES DE LA EMPRESA:** En virtud del Contrato de servicios públicos domiciliarios, LA EMPRESA queda especialmente facultada para:

1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.

2. Verificar en cualquier momento el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la verificación.

3. Imponer las sanciones o cargas pecuniarias especiales, legalmente establecidas cuando el SUScriptor o Usuario incumpla en todo o en parte tanto el Contrato como la normatividad vigente para la prestación del servicio público domiciliario de gas Combustible por red.

4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del SUScriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.

5. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con LA EMPRESA, teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago.

6. Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.

7. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

8. Ejercer las acciones de cobro prejurídico y jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.

9. Recaudar el cobro de la contribución a los usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.

10. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten

11. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

#### **CAPITULO V. DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:**

La suspensión o corte no procederá por deudas del SUScriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA.

**28. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** La suspensión del servicio podrá efectuarse en los siguientes casos:

A) **SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUScriptor o usuario si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. En caso de afectarse a terceros la solicitud debe acompañarse de autorización autenticada escrita por este. La solicitud deberá presentarse por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha que se

espera hacer efectiva. Esta suspensión no podrá exceder de seis periodos de facturación.

No procederá la suspensión por mutuo acuerdo, en los siguientes eventos: I) que la empresa y el SUSCRIPTOR o usuario no convengan en ello; II) por afectarse intereses económicos de cualesquiera de las partes; III) por afectarse a terceros que no acepten expresamente la suspensión; IV) por no estar interesada en la suspensión una de las partes contratantes; V) por mora del SUSCRIPTOR o usuario en el pago del servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando la suspensión de común acuerdo haya sido de iniciativa del SUSCRIPTOR o usuario y LA EMPRESA considere conveniente realizar la suspensión física del servicio o el SUSCRIPTOR o usuario así lo solicite, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y, posteriormente, el valor por su reconexión.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. Sin embargo, dicha la suspensión del servicio de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. En consecuencia, LA EMPRESA emitirá factura cuando existan deudas pendientes, por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión u otros emolumentos, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación; en todos estos eventos, LA EMPRESA podrá cobrar el cargo fijo previsto en la fórmula tarifaria.

**B.) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación de este en los siguientes casos:

- 1.- Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros, que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio.
- 2.- Por no permitir la revisión periódica establecida en el parágrafo único del numeral 10 y en el ítem 5 del numeral 18 del presente contrato, o no efectuar o permitir realizar por personal de LA EMPRESA o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión.
- 3.- Para hacer reparaciones técnicas y mantenimientos preventivos de los sistemas de distribución, producción y transporte, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
- 4.- Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas de LA EMPRESA.
- 5.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, acometidas, equipos de medida y de lectura de contadores.
- 6.- Por fuerza mayor o caso fortuito.
- 7.- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
- 8.- Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio y/o Distrito o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
- 9.- Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

10.- Por emergencias declaradas por las autoridades competentes.

11.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas combustible.

12.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

13.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas o la instalación no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

14.- Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.

15.- Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente.

16.- Cuando sea necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

17.- Para cumplir de buena fe cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea nacional, departamental, municipal o de la autoridad reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

**PARAGRAFO ÚNICO:** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas combustible o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de gas combustible será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

**C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario, los siguientes casos:

- 1.- Por la falta de pago oportuno de un (1) período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna.
- 2.- Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
- 3.- Por realizar modificaciones en las instalaciones o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- 4.- Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.
- 5.- Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de comercio y de las demás acciones legales procedentes.
- 6.- Por interferir en la utilización, reparación, operación o mantenimiento de las líneas, redes, instalaciones y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los SUSCRIPTORES o usuarios.
- 7.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las conexiones, acometidas, equipo
8. Por realizar sin autorización previa a la empresa modificación en la carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas que afecte o pueda afectar el servicio.
- 9.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de

las instalaciones internas, acometidas, equipos de medida y de lectura de contadores.

10.- No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.

11.- Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.

12.- Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.

13.- Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

14.- Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA.

15.- Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo, durante un (1) período de facturación. El SUScriptor o usuario deberá reubicar el equipo de medida cuando dicha localización no permita la medición de más de un (1) período de facturación. Para la reconexión del servicio el suscriptor u usuario deberá cambiar la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

16. Incumplir las obligaciones ambientales vigentes.

17. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o SUScriptor, de las condiciones contractuales.

**PARAGRAFO PRIMERO:** De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**PARAGRAFO TERCERO:** Ejecútese o no la medida de suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del SUScriptor o usuario.

**PARAGRAFO CUARTO:** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en la orden de suspensión la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARAGRAFO QUINTO:** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUScriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

**PARAGRAFO SEXTO:** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el SUScriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión, pagar los todos los gastos de reconexión en que incurra

la empresa que le hayan sido impuestas y, todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.

**PARAGRAFO SÉPTIMO:** Si el SUScriptor y/o usuario no permite la suspensión del servicio y/o promueve directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, la empresa procederá a solicitar amparo policivo y a taponar la misma e iniciará las acciones legales del caso. En este evento el usuario deberá cancelar el valor de la reinstalación y de los demás conceptos que adeude a la empresa, como requisito previo para que le sea habilitada la instalación. En caso de reincidencia, habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

**PARAGRAFO OCTAVO:** La fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato se entenderá a partir del día hábil siguiente a la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente. En caso de que el SUScriptor o usuario presente mora de más de 1 mes de atraso en el pago de la factura de venta de consumo, el pago se deberá realizar de manera inmediata y la empresa está facultada de suspender el servicio desde el primer día hábil siguiente a la fecha de vencimiento de la primera facturación en mora.

**PARAGRAFO NOVENO:** Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, obligaciones pecuniarias e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio. Cuando se compruebe que hay consumo en un inmueble que tiene el servicio suspendido, habrá lugar además al cobro de los costos establecidos en el anexo 1 del presente contrato.

**D) VIOLACIÓN DE LA SUSPENSIÓN:** LA EMPRESA cobrará al suscriptor o usuario que viole o permita que un tercero viole la suspensión practicada al servicio de gas que se presta en su inmueble, todos los gastos y costos en que incurra para restablecer el estado de suspensión en que se encontraba dicho inmueble por cada violación de la suspensión. Los costos y los gastos de LA EMPRESA será el 50% del valor vigente para la suspensión y reconexión o corte y reinstalación, según fuere el caso.

**29.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

1.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de cuatro (4) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.

2.- Hacer por lo menos por una vez conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.

3.- Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

4.- Cuando se adulteren por lo menos en dos (2) ocasiones los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

5.- Cuando lo solicite el SUSCRIPTOR, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.

6.- Por la demolición sin previo aviso a LA EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.

7.- Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

8.- Cuando el SUSCRIPTOR o usuario no permita la instalación del servicio de gas combustible en un lapso superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio.

9.- Por incumplir con el pago de los consumos no facturados producto de la detección de anomalías técnicas y conexiones no autorizadas.

10.- Por cualquier otra forma de fraude o anomalías técnicas encontradas en la acometida, centro de medición e instalaciones, que afecte a LA EMPRESA.

11.- Por orden de autoridad competente.

12.- Por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o cuando se cause perjuicio o cree inminencia de agravio a la Empresa o a terceros, por vulnerar o amenazar políticas gubernamentales, aspectos económicos de la prestataria, así como aspectos sociales o ambientales. Se presume que el atraso en el pago de cuatro (4) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la Empresa.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Cuando se realice el corte del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente indicando además la causa del corte.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y de las respectivas indemnizaciones.

**PARAGRAFO TERCERO:** El corte del servicio implica para el SUSCRIPTOR la terminación definitiva del contrato de servicio público. De cualquier modo, el incumplimiento del contrato en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

**PARAGRAFO CUARTO:** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el SUSCRIPTOR o usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte, pagar los consumos no facturados, producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y, todos los gastos de reinstalación en que incurra LA EMPRESA.

**PARAGRAFO QUINTO:** La suspensión consistirá en cerrar la válvula de corte instalada en el centro de medición; y el corte del servicio en el taponamiento de la acometida.

**30- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión

o el corte fueren imputables al SUSCRIPTOR o usuario, éste deberá eliminar su causa y pagar:

1.- La deuda, los intereses de mora, los consumos no facturados producto de anomalías técnicas o conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.

2.- Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.

3.- Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

4.- En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, acometido y/o instalación interna, como consecuencia del corte o la suspensión, EL SUSCRIPTOR y/o usuario asumirá los costos en que se incurra.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El valor de la suspensión y reconexión, así como del corte y la reinstalación del servicio, serán publicados en un medio de amplia circulación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el restablecimiento del servicio, cuando fue suspendido de común acuerdo, el usuario deberá presentar prueba de hermeticidad expedida por un organismo acreditado, en caso de que las pruebas deban ser efectuados por LA EMPRESA los costos serán cargados al cliente en la siguiente facturación.

**31.- IMPUTACIÓN DE PAGOS:** Todos los pagos que realice el SUSCRIPTOR y/o usuario se aplicarán salvo pacto en contrario a: impuestos, gastos, costas, honorarios, intereses de mora, intereses corrientes y por último a capital. Todo esto según el caso.

## **CAPITULO VI**

### **DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en la Resolución CREG 100 de 2003, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión.

**33.- REPARACIÓN POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La falla del servicio da derecho al SUSCRIPTOR o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA.

- b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR o usuario, más el valor de la inversión o gastos en que el SUSCRIPTOR o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de servicio no procede si hay fuerza mayor a caso fortuito. No podrán acumularse a favor del SUSCRIPTOR o usuario el valor de las indemnizaciones a las que de lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

## CAPITULO VI

### DE LAS FACTURAS:

**34.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA o quien haga sus veces prestarán mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

**PARAGRAFO UNICO. CLAUSULA ACELERATORIA:** En caso de mora del SUSCRIPTOR y/o Usuario en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, cargo de revisión periódica, costos causados por anomalías técnicas encontradas o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPTOR o usuario se difiera, LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

**35.- RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen debido al cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

**36.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio, nombre del SUSCRIPTOR y dirección del inmueble receptor del servicio, estrato socioeconómico y clase de uso del servicio, período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor, lectura anterior del medidor de consumo – si existiere, lectura actual, causa de la falta de lectura- en los casos en que no haya sido posible realizarla, fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura, consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos-cuando se trate

de facturaciones mensuales – y de los último tres(3) períodos cuando se trate de facturaciones bimestrales - en defecto de lo anterior – deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes – al servicio de los seis (6) últimos meses, los cargos expresamente autorizados por la comisión, valor de las deudas atrasadas, cuantía de los intereses moratorios – y señalamiento de la tasa aplicada, monto de los subsidios y la base de su liquidación, cuantía de la contribución de la solidaridad – así como el porcentaje aplicado para su liquidación, sanciones de carácter pecuniario, cargos por concepto de reconexión o reinstalación, otros cobros autorizados.

**37.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido y autorizado con y por el usuario y/o SUSCRIPTOR. No obstante, se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

**PARAGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA procurará ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y/o servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus SUSCRIPTORES y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y/o servicios, el cobro de los bienes y servicios por estas vendidos o prestados a través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ello se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el SUSCRIPTOR o usuario.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el SUSCRIPTOR o usuario podrá cancelarlo de manera independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no haya sido pagado oportunamente.

**38.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA:** Es derecho del SUSCRIPTOR o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla en tiempo. LA EMPRESA entregará la factura por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el SUSCRIPTOR o usuario. De no encontrarse éste en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El reparto de la factura se hará directamente por LA EMPRESA o a través de una compañía de mensajería especializada. **PARAGRAFO:** Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el SUSCRIPTOR o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

### **39.- OPORTUNIDAD PARA EL PAGO DE LAS**

**FACTURAS:** Las facturas por la prestación del servicio que expida LA EMPRESA deberán ser canceladas por el SUSCRIPTOR o usuario en su totalidad a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma. Conforme el Art. 99 de la ley de servicios públicos la empresa no podrá eximir a ningún SUSCRIPTOR o usuario del pago del servicio público domiciliario

**40.- COBROS INOPORTUNOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

**41.- INTERÉS MORATORIO:** LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

**42.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** El propietario del inmueble, el SUSCRIPTOR, el poseedor o el tenedor del inmueble o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma, el cual se realizará únicamente en los sitios autorizados por la empresa.

**PARAGRAFO PRIMERO:** En el caso en que LA EMPRESA tenga convenios especiales con entidades financieras o de otra naturaleza para el recaudo, LA EMPRESA no se responsabiliza en el evento de inconvenientes que se presenten entre el usuario y el recaudador. Así mismo, no se responsabiliza por los pagos que realicen los SUSCRIPTORES y/o usuarios en establecimientos no aprobados por la Empresa, con las cuales no se han suscrito convenios de recaudo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las sumas controvertidas por el usuario, si son confirmadas por LA EMPRESA y se encuentran en firme generan a cargo del usuario y/o SUSCRIPTOR el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.

**43.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:** De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún SUSCRIPTOR o usuario del pago de los servicios públicos que preste

**44.- FACTURACIÓN Y COBRO:** Para la facturación y liquidación de los consumos LA EMPRESA se registrará por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones que se establezcan en el presente contrato.

**45.- PERIODO DE FACTURACIÓN:** El período de facturación será mensual o bimensual. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

**46.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:** Por regla general todas las conexiones deberán tener equipos de medición, bien sea que lo instale LA EMPRESA o que sea adquirido por el SUSCRIPTOR o

usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado y sellado e instalado por LA EMPRESA.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a LA EMPRESA para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio del mismo SUSCRIPTOR o usuario calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible aplicar el procedimiento anterior, se tomarán en cuenta los consumos promedios de otros SUSCRIPTORES o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los SUSCRIPTORES o usuarios fuere similar a quienes cuyo consumo se trata de determinar.

El consumo facturable, incluso en los eventos previstos en el anexo uno (1) de este contrato, se contabilizará teniendo en cuenta el consumo promedio registrado por el usuario, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó el fraude, anomalía técnica o se hizo evidente la disminución del consumo. Si la determinación del consumo mensual no fuere posible se tomará como base el consumo mensual promedio del estrato en que esté ubicado el usuario o, la capacidad de consumo de los equipos instalados.

**47. - DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo con la definición establecida en el Título primero (I) del presente contrato.

Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación.

LA EMPRESA deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. Una vez detectada la causa de la desviación LA EMPRESA la especificará en la factura de cobro.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS:**

**48.- QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** El SUSCRIPTOR o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de LA EMPRESA en el trato con su clientela, de modo que en cuanto la ley no disponga otra cosa, se procederá de acuerdo a tales costumbres. Las peticiones se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (o Oficina del Departamento Comercial y de Servicio al Cliente) de LA EMPRESA, El SUSCRIPTOR y/o usuario deberá informar por lo menos el número del código, número del medidor,

nombre, la dirección del inmueble, los motivos de la petición, queja, reclamo o recurso y lo que se persigue con la solicitud.

Las peticiones, quejas, reclamos o recurso que se presenten en forma escrita deberán contener:

1. El objeto de la petición.
2. Las razones en que se apoya.
3. La relación de los documentos que se acompañan.
4. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
5. Indicar el código de identificación o el número del medidor o copia de la factura.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición contenidos en la ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

**49.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES:** Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA, las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad competente. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos.

**50.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- 1.- Contra los actos de LA EMPRESA de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos.
- 2.- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- 3.- En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
- 4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad.

5.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUSCRIPTOR o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos.

6. La empresa deberá disponer de formularios para facilitar la prestación de los recursos a los SUSCRIPTORES o usuarios que deseen emplearlos.

**51. - TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HABLES contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

**52. - RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**53. - NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Al hacer la notificación personal se entregará al notificada copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si esta es escrita. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán entregando personalmente la correspondiente decisión a quien formula la queja, reclamación, petición y recursos. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

**PARAGRAFO PRIMERO- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME:** Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el SUSCRIPTOR, usuario o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación

del servicio junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca.

**PARAGRAFO 2.- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVA EN FIRME:** Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberá abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

### **CAPITULO VIII**

#### **DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

**54.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas en favor de LA EMPRESA por parte del SUSCRIPUTOR o usuario.

- 1.- Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes esto afecte convengan en ello.
- 2.- Por parte de LA EMPRESA. Cuando se compruebe fraude del SUSCRIPUTOR o usuario o falsedad, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
- 3.- Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA.
- 4.- Por parte del SUSCRIPUTOR o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
- 5.- Cuando quiera que el SUSCRIPUTOR o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo con lo previsto en el numeral 29.
- 6.- Por los demás motivos establecidos en la ley.
- 7.- Por la negativa del SUSCRIPUTOR o usuario para que se realice la conexión del servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta LA EMPRESA para conectarlo. En tal caso LA EMPRESA, cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- 8.- Por el atraso de cuatro (4) facturas consecutivas o más del servicio.
- 9.- Por la reincidencia de algunas de las causales de suspensión por incumplimiento
- 10.- La instalación de acometidas no autorizadas
- 11.- La reconexión o reinstalación del servicio no autorizada por la EMPRESA, sin que haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- 12.- La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o adulteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 13.- Por el no pago oportuno a la fecha que LA EMPRESA señale para el corte del servicio.
- 14.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses cuando la suspensión haya sido solicitada por el SUSCRIPUTOR o usuario. No aplica para suspensiones que obedezcan a causas imputables a LA EMPRESA.
- 15.- Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.
- 16.- Por declaración judicial.
- 17.- Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha

hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

18.- Por incumplir con el pago de las obligaciones impuestas en caso de fraude o defraudación de fluidos.

19.- En general por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA, en el momento en que realice el corte del servicio deberá dejar en el predio una copia de la hoja de trabajo o enviar comunicación al SUSCRIPUTOR informando la razón del corte y la causa que dio origen a la medida.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Cuando el corte haya sido motivado por la violación del SUSCRIPUTOR o usuario a las condiciones del contrato, LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio.

**PARAGRAFO QUINTO: TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPUTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.** Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En caso de terminación por esta causal, el suscriptor o usuario deberá informar a La Empresa, con una antelación mínima de 28 días calendarios.

**55.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** Existe contrato de servicios públicos y este tendrá vigencia desde que LA EMPRESA defina las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice el inmueble, solicita recibir allí la prestación del mismo, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por LA EMPRESA. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en el presente contrato.

**56.- MODIFICACIONES:** LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el presente contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante. Estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y

deberán ser comunicadas a través de medios de amplia circulación. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

**57.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contrato, así como las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la ley, el Código Civil, el Código de comercio, El Gobierno Nacional, La CREG o entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de suscripción y quedará en un todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

Se regirá también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

## CAPITULO IX

### DE LAS DISPOSICIONES FINALES:

**58.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, y que no se originen, relacionen o se refieran al cobro de obligaciones pecuniarias, se someterán primero a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio; o, en su defecto, si luego del trámite la diferencia persiste, a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio, Centro al cual debe dirigirse la demanda arbitral y en donde se desarrollará el proceso. El proceso se llevará a cabo de acuerdo con las normas legales que regulen el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos de las obligaciones pecuniarias.

**59.- DELEGACION:** Para LA EMPRESA: El representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas a los funcionarios de LA EMPRESA que ocupen los cargos de director técnico, Jefe del departamento de Estadísticas y servicios o Jefe del departamento de Comercial y Servicio al Cliente, para

que cada uno de ellos, actuando de manera independiente, atienda y conteste peticiones reclamaciones, quejas y recursos, así como lo contenido en los anexos 1,2 y 3 del presente contrato.

**60.- DISPOSICIÓN FINAL:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y se aplicarán a todos los usuarios que tengan vigente el Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible.

### ANEXO Nº 1. CAUSALES PARA LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE POR ANOMALÍAS TÉCNICAS ENCONTRADAS A LAS REDES Y/O ELEMENTOS DE MEDICIÓN DEL USUARIO.

LA EMPRESA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre los equipos, redes y acometidas, en cualquier momento con el fin de verificar el estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado o irregular del servicio de gas combustible. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberán permitir la revisión de los medidores, las acometidas y las lecturas periódicas de los consumos.

**CAUSALES QUE GENERAN COBRO DE CONSUMO FACTURABLE:** Cuando los Equipos, Redes y Acometidas presenten inconsistencias que afecten la confiabilidad de la medición, LA EMPRESA estará facultada para cobrar el consumo realizado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, que no ha sido registrado por el medidor como consecuencia de las inconsistencias encontradas, así:

1. Incumplimiento de los Equipos, Redes y Acometidas con las Normas Técnicas vigentes: Cuando los equipos de medición, redes y acometidas, se encuentre por fuera de los parámetros requeridos por la norma técnica colombiana vigente, de manera tal que afecte o pudiere afectar la confiabilidad de la medición, o el Suscriptor o Usuario que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: *"5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador"*.

**PARAGARAFITO ÚNICO:** En virtud de lo anterior LA EMPRESA, una vez determinado que los equipos de medición se encuentran por fuera de los parámetros

requeridos por la norma técnica colombiana vigente, estará facultada para cobrar el consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida, más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

2. Conexiones No Autorizadas: Cuando se detecte en las instalaciones de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: *“5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador”*.

Así mismo, LA EMPRESA, una vez, detecte que en las instalaciones de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, existen una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, estará facultada para cobrar el consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida, más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO PRIMERO: Cuando se trate de servicios de gas combustible, que se encuentren en estado técnico suspendido, LA EMPRESA, una vez compruebe que en las instalaciones donde se presta el servicio de gas combustible, se está consumiendo sin autorización y que los consumos no son registrados por el medidor, estará facultada para suspender desde la acometida, y para cobrar con cargo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el valor de la visita técnica y el valor del consumo no facturado. Para el cobro del consumo no facturado se tomará el consumo estimado diario del servicio, este promedio diario se multiplicará por los días en que el medidor no registró consumo y este resultado, se multiplicará por el valor del metro cúbico vigente a la fecha en que se suspendió el servicio desde la acometida, el consumo no facturado se determinará con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO SEGUNDO: En todo caso el Consumo No Facturado se establecerá de acuerdo con las disposiciones establecidas en la legislación y regulación vigente.

PARAGRAFO TERCERO: Las anteriores obligaciones pecuniarias se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar LA EMPRESA.

PARAGRAFO CUARTO: En todos los casos antes mencionados LA EMPRESA cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por LA EMPRESA.

PARAGRAFO QUINTO: Una vez la Empresa tenga conocimiento de la existencia de uno o varios de los hechos descritos en este artículo, previa actuación administrativa se expedirá un acto administrativo consistente en un pliego de cargos al suscriptor o usuario(s), indicándose en éste, como mínimo, el consumo no facturado mas los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, las pruebas recaudadas. El suscriptor o usuario(s) tendrá(n) cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de la notificación del pliego de cargos, para presentar sus descargos por escrito y aportar o solicitar la práctica de pruebas. Vencido este término y practicadas las pruebas, la Empresa tomará la decisión en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del momento en que se notifique la última persona del pliego de cargos. De ser necesario, este término podrá suspenderse para la práctica de pruebas hasta treinta (30) días hábiles. La decisión y el pliego de cargos deberán notificarse personalmente, en la forma prescrita en el Código Contencioso Administrativo; los demás actos expedidos en la actuación y que deban notificarse, se notificarán por correo, en la forma prevista en el Estatuto Tributario Nacional.

En el evento que no se pudiere realizar la notificación personal del pliego de cargos, éste se notificará por correo, en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo. Si se trata de la notificación del acto decisorio, se dejará un aviso en el inmueble con indicación del término de cinco (5) días hábiles de que dispone para comparecer y notificarse personalmente en las instalaciones de LA EMPRESA, cumplido el cual, sin haberse presentado a notificarse, se fijará al día siguiente un edicto por el término de diez (10) días hábiles que se publicará en lugar público de las oficinas de LA EMPRESA; una vez desfijado este, se entenderá notificado. Contra el acto definitivo, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Una vez quede en firme el acto definitivo, LA EMPRESA cobrará el consumo no facturado, más los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, incluyéndolo en la factura del servicio público o en cualquier otro medio idóneo para ello, eventos en los cuales LA EMPRESA podrá exigir la cancelación previa del consumo no facturado, más los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología para atender recursos relacionados con la facturación, pues se trata de una suma que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme. Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del usuario y/o suscriptor es la misma a la cual se le envía la facturación del servicio, a no ser que, dentro de la actuación, éste haya informado otra

dirección de notificación. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que la Empresa pueda determinar a través del directorio telefónico, la del inmueble en que se cometió la anomalía, o la que se pueda determinar por cualquier otro medio.

**PARAGRAFO SEXTO:** En el evento en que no sea posible, por causa imputable al usuario o suscriptor, determinar los valores de los consumos no facturados con base en la capacidad máxima de los equipos instalados o sea por que no se encuentren equipos instalados al momento de la revisión, los consumos se establecerán con base en la capacidad máxima de los equipos instalados de un usuario en condiciones similares.

**PARÁGRAFO SEPTIMO:** LA EMPRESA en aquellos casos donde sea aplicable, podrá retener por todo el tiempo que dure la actuación administrativa, el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

## **ANEXO Nº 2. DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO.**

**A.** Cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003, o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complementen o modifique y el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas combustible y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

**B.** Denuncio del contrato de arrendamiento. El arrendador y/o el arrendatario deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la(s) garantía(s) correspondiente(s) para su estudio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptarla o rechazarla, de acuerdo con las políticas establecidas por ella. En el evento que LA EMPRESA no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior. No será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, entre otros, que hayan sido

facturados por LA EMPRESA con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

**C.** Requisitos Formales para el estudio de la Garantía. El arrendador y/o arrendatario al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento deberán aportar los siguientes documentos, con el fin de que LA EMPRESA proceda a realizar el estudio y análisis de la(s) garantía(s):

1. Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.
2. Fotocopia del Contrato de Arriendo.
3. Certificado de Tradición del Inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
4. Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
5. La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración, o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble; certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además, deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser canceladas al momento de la presentación de la garantía.

**PARÁGRAFO TERCERO:** En caso que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, LA EMPRESA requerirá, por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que LA EMPRESA decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de LA EMPRESA.

**D.** Valor de la garantía o depósito. El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el cargo por conexión, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arriendo, LA EMRESA podrá

determinar el valor de la garantía según el promedio real de cada inmueble.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, LA EMPRESA puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el parágrafo 2º del presente artículo son a cargo del arrendatario. LA EMPRESA deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que el arrendatario no ajuste el valor de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, será causal de suspensión del servicio hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía.

**E. Duración de la Garantía.** Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 2 meses más, posteriores, a la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s), de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del numeral anterior, es decir, suspensión del servicio, hasta tanto, no se ajuste la respectiva garantía. Parágrafo: Valor en Reclamo: Una vez notificada la terminación del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA, deberá informar al arrendador que no existen saldos pendientes. En el evento que existan valores en reclamo y perdiera vigencia la garantía se restablecerá automáticamente la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.54.- Causales de Rechazo de las Garantías. A continuación, se relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante LA EMPRESA:

- 1.- Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.
- 2.- Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- 3.- Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.
- 4.- Que las Pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, exija que LA EMPRESA, deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o contemple la cláusula de excusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.
- 5.- Que el contrato denunciado ante LA EMPRESA no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas combustible

sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial), o que funcione un negocio.

6.- Todas las demás situaciones que no brinden la(s) garantía(s) mínima(s) y suficientes, exigida(s) en la ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante LA EMPRESA.

**F. Vigencia de la(s) garantía(s).** Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos, y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad establecido en la ley 142 de 1994, y sus normas modificatorias, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- 1.- Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el Arrendatario y/o Arrendador no informe sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante LA EMPRESA las garantías entregadas al momento de la denuncia del contrato.
- 2.- Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del artículo 59 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.
- 3.- Cuando el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- 4.- Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble, de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.
5. Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

**G. Solicitud de Nuevos Servicios.** Cuando LA EMPRESA instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor de este será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en la Ley y el contrato de condiciones uniformes, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, LA EMPRESA determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento en que el arrendatario solicite a LA EMPRESA un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** LA EMPRESA podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que un servicio se considera no básico, cuando la solicitud del mismo no afecta el desarrollo ordinario para el que fue contratado, y que por lo tanto el servicio de gas combustible se

mantendrá funcionando, adecuadamente, sin necesidad de realizar dicha intervención, por cuanto al momento de solicitarse los equipos e instalaciones cumplen con todas las disposiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normatividad vigente.

**H.** Procedimiento en caso de modificación en el uso del servicio de Gas combustible. Si durante la ejecución del contrato de Arrendamiento el arrendatario sin autorización de LA EMPRESA modifica el servicio de Gas combustibles procederá de la siguiente manera:

- 1.- LA EMPRESA, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.
- 2.- LA EMPRESA, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.
- 3.- Si el arrendador autoriza la conexión del Servicio No residencial, cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994.

**ANEXO No. 3. CONDICIONES ESPECIALES PARA USUARIOS DE CARÁCTER INDUSTRIAL CON CONSUMOS SUPERIORES A LOS 100.000 pcd, QUE HUBIESEN MANIFESTADO SU DESEO DE SER ATENDIDOS BAJO LAS CONDICIONES EN QUE SE LES PRESTA EL SERVICIO A PEQUEÑOS CONSUMIDORES O USUARIOS REGULADOS SUJETOS A CONDICIONES UNIFORMES**

Para aquellos usuarios con consumos superiores a los 100.000 pcd, el servicio de distribución se prestará de manera condicionada, de acuerdo con la disponibilidad de suministro de gas y de transporte que LA EMPRESA pueda realizar, dentro de los siguientes parámetros generales:

- a) Al momento de atender la solicitud de Conexión, la empresa informará al Usuario por escrito, si existe disponibilidad de gas y de transporte suficiente para atender su consumo de la manera como éste lo solicite. En el caso que no sea posible, el Usuario es libre de aceptar los condicionamientos que aquí se determinan, pudiendo recurrir a otros comercializadores de gas o de transporte existentes en el mercado.
- b) En el evento que el Usuario decida conectarse a la red de distribución y someterse a condiciones uniformes, no teniendo disponibilidad de suministrar gas LA EMPRESA bajo la modalidad de gas en firme, su consumo será atendido bajo condiciones Interrumpibles, según la cual, LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender de manera temporal o definitiva, las veces que sea necesario, el consumo del usuario, de manera que no se afecte la prestación continua e ininterrumpida al resto de usuarios.
- c) LA EMPRESA realizará los esfuerzos que fuesen necesarios, dentro del marco de la Ley, los Decretos Reglamentarios y la regulación, para conseguir el gas y el transporte para atender el consumo del Usuario; en el evento que consiga el Suministro y el Transporte, lo informará de esa manera al Usuario,

definiendo las condiciones a las que hubiese lugar.

- d) LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender el servicio, cuando quiera que sus instrucciones, las del transportador o aquellas que se tomen, sean para garantizar el suministro de gas a la generalidad de los usuarios.
- e) Las partes de común acuerdo podrán establecer condiciones particulares para la distribución y/o transporte.

Entidades Vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P.  
NIT: 900.707.217-1