CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE GAS LICUADO POR RED

C&DGAS SAS ESP, sociedad identificada con el NIT 900.440.491-5, con domicilio principal en la ciudad de Montería, sometida al régimen establecido para las Empresas de Servicios Públicos establecido en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o adicionen, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, prestará el servicio público domiciliario de gas combustible en Municipios de Antioquia, Córdoba, Sucre y otras regiones del país, a cambio de un precio en dinero a pagar por parte quien en adelante se denominará SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien se obliga a utilizar el servicio para los fines estipulados en el presente contrato, por lo que igualmente se obliga a pagar el valor establecido por conexión y en todo caso el valor de las facturas que mensualmente emitirá LA EMPRESA por la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, bajo las siguientes cláusulas que se constituyen en condiciones uniformes para la prestación del servicio. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acepta y acoge todas las disposiciones del presente contrato. 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 y/o USUARIO a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con la formula 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. Hacen parte integral del presente contrato las estipulaciones escritas, como el anexo de definiciones y condiciones del mismo, la solicitud del servicio, la autorización para el tratamiento de datos personales, las normas proferidas por las autoridades competentes regulando el presente servicio público, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato

.

TITULO I DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA, se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en las normas colombianas proferidas sobre la materia que se encuentren vigentes, y en especial, las contenidas en la Constitución Nacional, la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás que la modifiquen, adicionen o sustituyan, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG, el Ministerio de Minas y Energía – MME, el Estatuto Nacional de Usuarios de Servicios Públicos, las Normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC en lo que sea aplicable, el Reglamento de Servicios y las Especificaciones de Construcción de LA EMPRESA. Sin perjuicio de lo anterior y para mejor comprensión, a continuación, se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

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.

ACOMETIDA FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es una forma de determinación del consumo que se hace en un inmueble, teniendo en cuenta para ellos equipamiento o

gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviación 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 SUSCRIPTOR o usuario.

ANOMALÍA: Irregularidad técnica o alteración de los equipos de medida y regulación que impide su funcionamiento normal afectando la fidelidad de la medida, así como las irregularidades presentadas en los elementos de seguridad de los mismos.

ARTEFACTO A GAS: Aquel en el cual se desarrolla la reacción de combustión utilizando la energía química de los combustibles gaseosos que es transformada en calor, luz u otra forma.

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 urbana.

AUMENTO DE CARGA: Aumento de la carga instalada o contratada por el SUSCRIPTOR o usuario.

CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

CARGO FIJO: Es el valor fijo mensual que se factura al SUSCRIPTOR de acuerdo a la Ley, haya o no utilizado el servicio de gas combustible, por poner a su disposición de manera permanente y continua el servicio de distribución de gas, y no depende del consumo. El cargo fijo refleja los costos económicos en que incurre LA EMPRESA, por garantizar la disponibilidad permanente del servicio, por lo tanto, su facturación se realiza a partir de la instalación del medidor.

CARGO POR CONEXIÓN: Es el cargo por acometida más el costo del medidor cuando sea suministrado por LA EMPRESA, más una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión en las redes de distribución, cuando a juicio de la CREG se requiera para estimular nueva inversión de costo mínimo (Art.90.3 de la Ley 142 de 1994). De igual forma, es un pago que la empresa podrá exigir al suscriptor o usuario, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. (Art. 136 de la Ley 142 de 1994).

CENTRO DE MEDICIÓN: Es el conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo, compuesto por el (los) medidor(es), regulador(es) de presión, válvula(s) de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los usuarios. Por lo general dichos elementos se encuentran ubicados en cajillas de protección.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, es el documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

CICLO DE FACTURACIÓN: Agrupación de SUSCRIPTORES o usuarios que se leen en un periodo determinado de lecturas consecutivas.

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación y Energía y Gas - CREG, a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los SUSCRIPTORES o usuarios de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifiquen, adicionan y sustituyan.

CÓDIGO SUSCRIPTOR: Es el número asignado por LA EMPRESA a una cuenta de gas perteneciente a un SUSCRIPTOR o usuario para efectos de su identificación ante la misma.

COMERCIALIZACIÓN DE 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.

CONEXIÓN: Activos de uso exclusivo que no hacen parte del sistema de distribución o red local, que permiten conectar un comercializador, un almacenador, otro distribuidor o un usuario a un sistema de distribución de gas combustible por redes de tuberías. La conexión se compone básicamente de los equipos que conforman el centro de medición y la acometida, activos que son de propiedad de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidas por el SUSCRIPTOR o usuario en un periodo determinado, leído en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la regulación vigente.

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

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 de carga.

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR y/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.

CONSUMO MEDIDO: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro actual del contador y el registro anterior, o en la información de consumos que este registre.

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.

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

CONSUMO NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibido por el SUSCRIPTOR o usuario que no ha sido liquidado por LA EMPRESA.

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 prepago.

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

CONTADOR: Dispositivo mecánico que mide el volumen de gas que recibe el SUSCRIPTOR y/o usuario(s) del sistema de distribución. Se conoce también como medidor.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una Empresa de servicios públicos lo presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

CONTRIBUCIÓN: Cargo que de manera Obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas pertenecientes 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 servicio público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de estrato 1 y 2.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales previstas en la Ley. Consiste en la desconexión del servicio de gas combustible, que implica el retiro de la acometida y el retiro del medidor o taponamiento de la misma.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DEFECTO CRÍTICO: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que, según los criterios técnicos establecidos en las normas técnicas y la regulación vigente, debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al usuario por parte del distribuidor.

DEFECTO NO CRÍTICO: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica la cual, por no conllevar incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas y la regulación vigente, no amerita una suspensión inmediata del servicio, pero requiere ser corregido.

DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE LÍQUIDOS: 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 natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en presión de un (1) o cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.".

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS: Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos, sean mayores a los porcentajes determinados por LA EMPRESA en el presente contrato.

DISTRIBUCIÓN 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. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria. (Numeral 14.28 del Art. 14 de la Ley 142 de 1994).

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituya.

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

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que LA EMPRESA, entrega o remite al SUSCRIPTOR y/o usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el evento de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

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 la factura.

FIRMA INSTALADORA: Es la empresa o persona natural que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los SUSCRIPTORES y/o usuarios potenciales del servicio de gas que presta la empresa.

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.

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

GAS COMBUSTIBLE: Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres familias de gases combustibles (gases manufacturados, gas natural, gas licuado de petróleo) y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-3527 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

GAS LICUADO DEL PETROLEO (GLP): Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento de gas natural o petróleo, en estado gaseoso en condiciones de presión y temperatura ambiente, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propano y butano

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 a 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 los mismos.

GASODUCTO URBANO: Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios que permiten la conducción de gas en el casco urbano de un Municipio.

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

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

INSTALACIÓN PARA EL SUMINISTRO DE GAS: Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas a edificaciones, está comprendida en re la salía del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

INSTALACIÓN PARA EL SUMINISTRO DE GAS: Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas a edificaciones, está comprendida en re la salía del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

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 a la Superintendencia Financiera.

LECTURA: Registro del consumo, que marca el medidor.

MEDIDOR DE GAS: Dispositivo que registra el volumen de gas que ha pasado a través de él.

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

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS: Reglamentaciones expedidas por LA EMPRESA, ICONTEC y/o las demás autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

ORGANISMO DE INSPECCIÓN ACREDITADO: Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección de las instalaciones internas de gas.

PATRÓN DE CONSUMO: Es el consumo que históricamente presenta un SUSCRIPTOR o usuario de acuerdo con su utilización y carga instalada.

PERÍODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

PETICIÓN: Es toda solicitud, queja o reclamo, ya sea en interés particular o en interés general, que presente una persona sea SUSCRIPTOR y/o usuario, o no del servicio, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA respecto de uno o más suscriptores o usuarios en particular.

PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA: Es la fecha límite que tiene el SUSCRIPTOR o usuario para que la instalación interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

PLAZO MÍNIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA: Corresponde a los cinco (5) meses anteriores al plazo máximo de la revisión periódica, dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al SUSCRIPTOR, usuario o propietario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituya.

QUEJA: Medio por el cual el SUSCRIPTOR y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituya.

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

RECLAMACIÓN: Actuación preliminar mediante la cual la Empresa a solicitud del SUSCRIPTOR y/o usuario, revisa la facturación del servicio de gas combustible para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los 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.

RED LOCAL O DE DUCTOS: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.

REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIÓN INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE: Es la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

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.

REUBICACIÓN O RESTITUCIÓN DE ACOMETIDA Y CENTROS DE MEDICIÓN: Es la ubicación de la acometida que previamente ha sido modificada por el SUSCRIPTOR o usuario sin autorización de LA EMPRESA. Esta actividad incluye; 1) adecuación de la acometida con traslado de centro de medición o 2) solo el traslado del centro de medición.

REVISIÓN PREVIA DE DETECCIÓN DE ANOMALIAS: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico de cada SUSCRIPTOR o usuario.

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la Resolución CREG 059 de 2012, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.

REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.

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.

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. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

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

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que por delegación del Presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

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, Poseedor y/o Cesionario, se entenderá que hace referencia a cualquier de ellos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O ARRENDATARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro de gas combustible por alguna de las causales previstas en el presente contrato o en la Ley.

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.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituya, o ley de servicio públicos y/o en el presente contrato.

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

UPES: Unidad para la Prevención y Atención de Emergencias.

UPME: Unidad de Planeación Minero-Energética adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

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. A este último usuario se denomina también consumidor.

USUARIO REGULADO: Es un Usuario que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el Artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

USUARIO NO REGULADO: Es el Usuario que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el Artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

VALOR DEL SERVICIO: Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el período de facturación correspondiente, más el cargo fijo, si la formula tarifaria específica lo incluye. El valor equivale al costo y es la base para el cálculo de la contribución pagada por los consumidores obligados a ella, de acuerdo con la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituya.

VÁLVULA: Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada, o el paso del gas cuando está en posición abierta.

VÁLVULA DE CORTE: Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O ARRENDATARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), en particular.

VALVULA 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. VERIFICACIÓN METROLÓGICA: Aprobación de evidencia objetiva de que un elemento dado satisface los requisitos especificados.

VERIFICACIÓN DE LA EXACTITUD DEL MEDIDOR: Prueba metrológica realizada al medidor del Usuario para determinar si satisface los requerimientos de exactitud definidos en la resolución CREG 127 de 2013 y las normas técnicas aplicables.

TITULO II CONDICIONES UNIFORMES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR, o aquellas a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal.

El propietario o poseedor del inmueble, y/o arrendatario(s), el SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano o rural, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y en el Decreto 3130 de 2003 o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las Condiciones Uniformes del contrato son aplicables al SUSCRIPTOR y/o usuario Regulado, y al SUSCRIPTOR y/o usuario No Regulado que cambien su condición a Regulados de acuerdo a la regulación vigente y en general a todo su mercado relevante. Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los SUSCRIPTORES o usuarios No Regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes en caso de presentarse conflicto entre ellas.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El SUSCRIPTOR no será parte del contrato cuando acredite ante LA EMPRESA, conforme al artículo 9 de la Resolución 108/97 emitida por la CREG, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, 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 celebrará contrato con los consumidores.

Para los efectos anteriores, el suscriptor 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 suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

ARTÍCULO 2. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de gas por red, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

LA EMPRESA, accederá a suministrar el servicio de gas combustible por red a quien lo solicite, dentro de las posibilidades técnicas o financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecida en el reglamento de servicios o por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijado por las autoridades municipales donde aquel esté ubicado, y que las instalaciones internas cumplan con las normas

técnicas y de seguridad exigidas, lo cual se acreditará con el correspondiente Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado o directamente por LA EMPRESA de acuerdo a la reglamentación vigente, y se haya cancelado el respectivo cargo por conexión del servicio o presentado las garantías que la empresa solicite en el caso de financiación de éste.

Si LA EMPRESA lo considera, podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones técnicas y de seguridad en que sea posible hacerlo siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble, no sea de aquellos que la UPES o las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante a lo anterior, LA EMPRESA, podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio o si la autoridad competente así lo solicita.

ARTÍCULO 3. SOLICITUD DEL SERVICIO: El interesado podrá realizar la correspondiente solicitud ante LA EMPRESA, anexando todos aquellos documentos que LA EMPRESA solicite que no pueda obtener por sí misma, para demostrar la autenticidad de la información suministrada por el solicitante, en relación con la identificación del SUSCRIPTOR o usuario potencial, el inmueble y su propiedad y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere.

LA EMPRESA definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, si la solicitud se ajusta a las condiciones y requisitos previstos en el presente contrato, lo cual deberá informar al SUSCRIPTOR o usuario con el fin de que éste proceda a subsanar la solicitud, en caso de ser necesario. Si se requiere por parte de LA EMPRESA de estudios especiales para autorizar la conexión se debe practicar las respectivas pruebas o allegar el informe o documento respectivo, y LA EMPRESA dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

PARÁGRAFO PRIMERO: El usuario potencial quien solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público domiciliario de gas, deberá obtener previamente autorización escrita del propietario, la cual deberá ser aportada con los documentos que LA EMPRESA solicita, salvo lo establecido en el inciso final del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El usuario potencial podrá desistir de su solicitud, comunicando esa determinación por escrito a LA EMPRESA dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente comunicado será aceptado por LA EMPRESA y no generará costo alguno para el solicitante. El desistimiento extemporáneo dará derecho a LA EMPRESA a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud.

ARTÍCULO 4. NEGACIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA, podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes eventos:

1) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.

2) Cuando el SUSCRIPTOR o usuario potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

3) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de autoridad competente.

La negativa de la conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que la sustentan tal decisión y de los recursos que contra ella proceden.

ARTÍCULO 5. ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado el cargo por conexión correspondiente, salvo que ésta no sea posible

cumplir por circunstancias ajenas a la EMPRESA.

La instalación de la red interna podrá ser realizada por LA EMPRESA o ser contratada con cualquier firma instaladora inscrita en el registro de constructores de instalaciones internas para uso residencial y comercial de C&DGAS SAS ESP, a elección del SUSCRIPTOR o usuario. En el evento que EL SUSCRIPTOR o usuario decida realizar la instalación interna con una firma instaladora, LA EMPRESA verificará que la instalación interna cumpla con las normas técnicas y de seguridad exigidas, lo cual se acreditará con el correspondiente Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado por la ONAC.

ARTÍCULO 6. MODALIDAD DEL SERVICIO: LA EMPRESA prestará el servicio bajo las modalidades de residencial y no residencial. Los SUSCRIPTORES o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente; los no residenciales conforme a la Clasificación Industrial internacional Uniforme de todas las actividades económicas –CIIU- de las Naciones Unidas, según lo dispuesto en la regulación vigente.

PARAGRAFO PRIMERO: El cambio de uso del servicio originalmente contratado sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA, previa presentación de la solicitud por escrito del SUSCRIPTOR o usuario.

PARAGRAFO SEGUNDO: En caso de que el SUSCRIPTOR o usuario de un uso distinto del servicio al originalmente contratado sin autorización de LA EMPRESA, ésta podrá aplicar las tarifas correspondientes al nuevo uso y exigir al SUSCRIPTOR o usuario la adecuación de la instalación interna y/o cambio del medidor según sea el caso, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda generarse por el incumplimiento.

ARTÍCULO 7. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni derivarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble salvo autorización expresa y escrita de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 8. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las tuberías, accesorios, 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. No obstante, LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto no se haya cancelado totalmente su valor por el SUSCRIPTOR o usuario y podrá, por lo tanto, suspender la prestación del servicio al usuario cuando se presente mora en el pago de una o más cuotas.

CAPÍTULO II
DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

ARTÍCULO 9. DERECHOS DE LAS PARTES: En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los SUSCRIPTORES o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO PRIMERO: DERECHOS ESPECIALES CONSAGRADOS A FAVOR DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

1. Solicitar y recibir un servicio de buena calidad, continuidad y seguridad, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Ser objeto de tratamiento igual a los demás suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas

de la prestación del servicio.
3. Obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos aprobados, dentro de plazos y términos que para efectos fije la comisión reguladora.
4. Recibir a tiempo la facturación por el servicio consumido y bajo las tarifas aprobadas por los organismos competentes.
5. Obtener aviso por las suspensiones realizadas en interés del servicio.
6. Interponer peticiones, quejas, reclamos y recursos ante la Empresa.
7. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para su obtención o utilización.
8. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a los proporcionados de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
9. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
10. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
11. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
12. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevé la Ley 1581 de 2012, o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.

PARÁGRAFO SEGUNDO: DERECHOS ESPECIALES A FAVOR DE LA EMPRESA:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Recibir el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo.
4. Acceder a los equipos de medición para las revisiones respectivas a su cargo.
5. Obtener por parte del usuario el uso racional, eficiente para el cual fue declarado el servicio.
6. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en el artículo 38 del presente contrato, el valor del consumo que por falta de medición por acción u omisión del SUSCRIPTOR o usuario, LA EMPRESA no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió con ocasión de la misma.
7. Suspender y cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR o usuario, según lo previsto en este contrato.
8. Incluir dentro de la facturación para su correspondiente pago, cualquier concepto derivado de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el SUSCRIPTOR o usuario, conforme a la normatividad vigente.
9. Trasladar las deudas pendientes con LA EMPRESA a aquellos inmuebles sobre los que el SUSCRIPTOR o usuario inicia nueva solicitud de conexión o a otra cuenta ya existente.
10. LA EMPRESA tiene el derecho de acceder a inmueble, previa autorización del SUSCRIPTOR o usuario, para verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna.
11. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, de mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicio que se deriven

de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

12. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
13. Recaudar el cobro de la contribución a los SUSCRIPTORES o usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.
14. Obtenerse el pago de todo el gas consumido, aunque no haya sido registrado en los últimos cinco meses de haber entregado las facturas, o superior si se comprueba dolo del suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 10. 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, eficiencia y seguridad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para LA EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del SUSCRIPTOR y/o usuario se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa permisión de la Ley.

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. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.

4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.

5. Elaborar, mantener actualizado y hacer público el reglamento del servicio con el fin que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de LA EMPRESA, entidad gubernamental y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción o interventoría de instalaciones internas para gas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deben cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o trámite relacionado con el suministro del mismo.

6. Reconectar y/o reinstalar el servicio dentro del plazo que determina la Ley, una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente.

7. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto, se facturará el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

8. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización del organismo competente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, no se podrán cobrar bien o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

9. 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 las lecturas cuando el consumo del último períodopresente desviaciones significativas

respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

10. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.

11. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida e instalaciones internas, cuando el SUSCRIPTOR o usuario lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, LA EMPRESA podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente previniendo su alteración.

12. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario procurando que sean recibidas con cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento. El lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor y la fecha de la entrega de la respectiva factura no será, en principio, superior a un (1) período de facturación.

13. Suspender o cortar el servicio cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, o se atente contra la seguridad del servicio.

14. 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 subsidio cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el fondo de solidaridad, los intereses por mora, las suspensiones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

15. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste la Empresa.

16. Informar por lo menos con un (1) día de anticipación 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 fuera del control de LA EMPRESA

17. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para el ejercicio de sus labores, entre ellas, 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.

18. Elaborar un acta de “Puesta de Servicio” en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.

19. Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA, que sean de propiedad de éste, salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de la Empresa.

20. Permitir al SUSCRIPTOR y/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.

21. Hacer las compensaciones a que haya lugar, al SUSCRIPTOR y/o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de servicios públicos domiciliarios (artículo 137.1 y 137.3), o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.

22. Informar con la amplitud que sea posible, las condiciones uniformes del contrato presente; así mismo mantener copias del contrato para entregar a los usuarios que lo soliciten.

Las demás obligaciones que establezcan la ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al contrato.

Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas con las cuales se convino la prestación del servicio.

ARTÍCULO 11. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, el reglamento de servicios de LA EMPRESA, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario(s), del servicio las siguientes:

1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de que el SUSCRIPTOR o usuario pague la factura de otro SUSCRIPTOR o usuario, LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad sobre los efectos que el no pago oportuno o errado pueda generar. El no recibir la factura no lo exonera del pago.

2. Pagar los intereses moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir LA EMPRESA para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

3. Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de gas combustible por redes, de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA.

4. Dar aviso en forma inmediata a LA EMPRESA cuando el inmueble se encuentre desocupado, con el fin de determinar la posible desviación significativa de consumo.

5. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA, previa presentación de la solicitud por escrito del SUSCRIPTOR y/o usuario, y se liquidarán todos los conceptos derivados de la prestación del servicio con el valor correspondiente a la nueva tarifa, según las tarifas vigentes.

6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el reglamento de servicio, las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las Normas Técnicas Colombianas (NTC) para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

7. Aportar a LA EMPRESA dentro del término establecido en la regulación, el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado y solicitar en cualquier momento, revisiones si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo.

8. Contratar libremente, pero exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, 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 por el incumplimiento de esta disposición.

9. Informar a LA EMPRESA la construcción de la instalación interna, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas y en general cualquier modificación al trazado de la instalación interna, tamaño, capacidad total, carga instalada o método de operación del equipamiento del SUSCRIPTOR o usuario.

10. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del organismo de certificación o de inspección acreditado, cuando sean necesarios para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.

11. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el SUSCRIPTOR y/o 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 SUSCRIPTOR y/o 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.

12. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismo 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.

13. 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 SUSCRIPTOR o 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.

14. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otros equipos en las instalaciones del SUSCRIPTOR o usuario, han sido manipulados indebidamente, el SUSCRIPTOR o 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, y (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.

15. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA, para efectuar lectura a los medidores, revisiones a las

instalaciones internas y medidores, suspensiones o cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se haya encontrado adulterados o intervenidos y en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.

16. Evitar la instalación de 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. Si se encuentra instalados dichos elementos, EL SUSCRIPTOR o usuario deberá en todo momento facilitar al personal de LA EMPRESA el acceso al medidor. No está permitido e sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en el artículo 14 del presente contrato y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

17. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

18. Responder solidariamente por cualquier anomalía o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que, sin autorización de LA EMPRESA, se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado.

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

20. Proporcionar el mantenimiento a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general, dentro de los términos especificados, ya sea por el fabricante o por las normas técnicas y darles el uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

21. Informar de inmediato a LA EMPRESA, sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, y modificación de datos registrados en el contrato; en el caso de que haya roturas y de no constituirse una emergencia, LA EMPRESA podrá cobrar el valor de los mismos y el de la visita técnica.

22. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros usuarios, con el fin de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.

23. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores, irregularidades, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la facturación, relacionado 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 y/o usuario.

24. 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 en el laboratorio de LA EMPRESA, o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Se consideran como indicios de la adulteración o intervención de unos medidores aquellos tales como: la perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados y calibrados, instalación de By-Pass, entre otros.

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

26. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.

27. Cumplir con las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.

28. No reconectar o reinstalar el servicio de gas sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.

29. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.

Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 o las normas que lo modifiquen, adicione o sustituyan; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes, así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al contrato.

PARAGRAFO: El incumplimiento de estas obligaciones le permitirá a LA EMPRESA ejercer todos los derechos establecidos en el presente contrato y la normatividad que rige la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, sin perjuicio de adelantar las acciones administrativas y judiciales que sean del caso.

ARTÍCULO 12. ABUSO DEL DERECHO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Nacional, es deber del SUSCRIPTOR y/o usuario, así como de LA EMPRESA, ejercitar adecuada y racionalmente los derechos conferidos por el contrato de servicios públicos y la Ley, de forma tal, que eviten extralimitaciones o abusos de los mismos y eventuales vulneraciones a los derechos de las partes o terceros quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de los perjuicios ocasionados.

ARTÍCULO 13. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES: Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, el SUSCRIPTOR y/o usuario, podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato en los siguientes casos:

a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR y/o usuario, para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

b) Cuando el SUSCRIPTOR o usuario 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 SUSCRIPTOR o usuario es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR o usuario.

d) Cuando el SUSCRIPTOR o usuario 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, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. 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 suscriptor 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 suscriptor 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 suscriptor 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 SUSCRIPTOR o usuario, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior. 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 la forma indicada.

PARAGRAFO: La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario, de acuerdo con las causales señaladas en el presente artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUSCRIPTOR o usuario.

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.

ARTÍCULO 14. AMPARO POLICIVO: En el evento en que el SUSCRIPTOR o usuario se oponga a que LA EMPRESA ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación o la ley, en especial las acciones de suspensión, corte del servicio y/o trabajos de construcción, mantenimiento y normalización de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y LA EMPRESA podrá solicitar el amparo policivo de que trata el artículo 29 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, para el oportuno ejercicio de los mismos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el amparo policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicados las instalaciones internas y/o medidores.

PARAGRAFO: El amparo policivo se adelantará sin perjuicio de las demás acciones judiciales y administrativas a que hubiere lugar.

CAPITULO III

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

ARTÍCULO 15. UTILIZACIÓN DE REDES LOCALES: Los particulares no pueden utilizar el gasoducto urbano ni las redes domiciliarias de 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.

ARTÍCULO 16. MANTENIMIENTO DE LAS REDES LOCALES O SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:
Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes locales y sistema de distribución y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del SUSCRIPTOR, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación que técnicamente y conforme a los reglamentos y normas técnicas sean necesarias y el costo y reparación será por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario que hubiere pagado por éstas.

ARTÍCULO 17. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del SUSCRIPTOR, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una firma instaladora que cuente con el certificado de competencia laboral y el registro vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables, para esta clase de labores.

El SUSCRIPTOR 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.

PARAGRAFO PRIMERO: Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad total y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada por el SUSCRIPTOR o usuario de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA.

PARAGRAFO SEGUNDO: Ante cualquier modificación de la instalación interna, el usuario podrá realizarlo con LA EMPRESA o contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes. En todo caso, deberá hacerla revisar por LA EMPRESA o por un organismo de certificación o de inspección acreditado, con el fin de obtener el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección requerido por la regulación vigente.

PARAGRAFO TERCERO: LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio, o descontinuará el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección exigido por la normatividad técnica o reglamento técnico aplicable o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

PARAGRAFO CUARTO. LA EMPRESA podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas por parte de los SUSCRIPTORES en desarrollo del contrato de servicios públicos de distribución de gas y su cobro se podrá realizar a través de la factura del servicio, previa autorización del SUSCRIPTOR o usuario. LA EMPRESA podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

PARÁGRAFO QUINTO: LA EMPRESA no se hará responsable por los trabajos realizados por terceros ni ofrecerá garantía de aquellos productos y/o servicios que ellos mismos ofrezcan.

ARTÍCULO 18. PUESTA EN SERVICIO: Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del SUSCRIPTOR o usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas o directamente con LA EMPRESA. El usuario asumirá el costo de dicha revisión. Si LA EMPRESA o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigida, no se autorizará la instalación del servicio.

LA EMPRESA será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los SUSCRIPTORES o usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. En caso que LA EMPRESA ofrezca el servicio de las revisiones previas de que tratan los numerales 2.23 del Código de Distribución, podrá cobrar un cargo por revisión previa.

ARTÍCULO 19. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos excesivos o injustificados, o cuando exista un riesgo grave que atente contra la seguridad del sistema de distribución causado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico calificado. En todo caso la revisión de una instalación interna a solicitud del usuario, habrá lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto haya establecido LA EMPRESA.

PARAGRAFO: La investigación de fugas de gas y las solicitudes que se relacionen con la seguridad, no las cobrará LA EMPRESA. Las inspecciones relacionadas con la verificación de reparaciones y rehabilitación del servicio serán a cargo del SUSCRIPTOR o usuario.

ARTÍCULO 20. REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA: En cumplimiento del Artículo 9 de la Resolución de la CREG 059 de 2012 y la Resolución MME 90902 de 2013, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, EL SUSCRIPTOR y/o usuario, deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión que corresponde a los cinco (5) meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica, y el Plazo Máximo de Revisión Periódica que corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco (5) años de haberse efectuado la última revisión de la instalación de gas o la conexión del servicio.

La Revisión Periódica de Instalación Interna de Gas, debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado en Colombia para esta actividad o con LA EMPRESA, la cual podrá realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario. LA EMPRESA será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, para lo cual se establecen los siguientes pasos:

1. LA EMPRESA notificará al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión que corresponde a los cinco (5) meses antes de cumplir el Plazo Máximo de la Revisión Periódica, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación será enviada en forma escrita y anexa a la factura del servicio, la cual tendrá como adicional, el listado de los Organismos de Inspección Acreditados. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, se incluirá un campo adicional en donde se estará informando el vencimiento de este plazo.

2. El SUSCRIPTOR y/o usuario, tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtener el Certificado de Conformidad de su instalación conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión.

3. LA EMPRESA tendrá un listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación de Gas. Dicho listado estará publicado en la página web de LA EMPRESA.

4. En todo caso es obligación del SUSCRIPTOR y/o usuario informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), a través de las facturas de servicio o de un anexo de éstas, expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y página web del distribuidor.

5. Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del SUSCRIPTOR y/o usuario, LA EMPRESA procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención.

6. LA EMPRESA sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por LA EMPRESA, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente. El SUSCRIPTOR y/o usuario podrá hacer llegar a LA EMPRESA la copia del Certificado de Conformidad que el Organismo de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, LA EMPRESA verificará su autenticidad.

7. LA EMPRESA se asegurará que tanto el Certificado de Conformidad como la identificación del Organismo Acreditado que realizó la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, así como la información correspondiente a la instalación interna de gas de sus usuarios y que se consigna en el Certificado de Conformidad, esté en una base de datos que él administre. Adicionalmente, LA EMPRESA contará con los sistemas de información que permitan hacer la trazabilidad necesaria a la información del usuario respecto a la revisión.

8. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica LA EMPRESA

no ha recibido el Certificado de Conformidad, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio.

9. LA EMPRESA suspenderá el servicio del SUSCRIPTOR y/o usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del SUSCRIPTOR y/o usuario a la que está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico (Resolución MME 90902 de 2013, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan), como causante de la suspensión del servicio.

10. Cuando un SUSCRIPTOR y/o usuario tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas de su instalación interna, LA EMPRESA establecerá un procedimiento de reactivación temporal del servicio a fin de que el Organismo de Inspección Acreditado pueda revisar y certificar la instalación interna. Para estos efectos, LA EMPRESA acordará con el Organismo de Inspección Acreditado, entre otros aspectos, la fecha y la hora en la que el SUSCRIPTOR y/o usuario contará con el servicio. El costo que LA EMPRESA cobrará al SUSCRIPTOR y/o usuario por este concepto, estará bajo el régimen de libertad vigilada.

11. En caso de que el SUSCRIPTOR y/o usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Inspección Acreditado, se dará aplicación a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el SUSCRIPTOR y/o usuario haya podido incurrir.

PARÁGRAFO PRIMERO. Será potestativo del SUSCRIPTOR y/o usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en el presente numeral. No obstante, siempre que se efectúen modificaciones a las instalaciones existentes, que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del SUSCRIPTOR y/o usuario, se efectuará con aviso previo y aprobación por escrito de LA EMPRESA.
En todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse de que éste llegue a LA EMPRESA.

En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad en un plazo inferior al Plazo Máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra y otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando LA EMPRESA haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.

PARÁGRAFO TERCERO. Por razones de seguridad, se mantiene en cabeza de LA EMPRESA la revisión, la calibración y el mantenimiento de los equipos de medición.

PARÁGRAFO CUARTO. En los casos en que se necesite efectuar una visita previa, se cobrará el valor correspondiente a dos (2) salarios mínimos diarios legales vigentes. No habrá cobro alguno por los servicios contemplados en el numeral 5.59 del Código de Distribución. El valor de la revisión periódica será el equivalente a la tarifa publicada por la EMPRESA, la cual se cobrará posteriormente a través de la factura. A solicitud del usuario LA EMPRESA, podrá incluir el valor de la Revisión Periódica en la factura mensual del servicio, con pago diferido hasta de veinticuatro (24) cuotas mensuales con los intereses comerciales correspondientes.

CAPITULO IV
DE LAS ACOMETIDAS, MEDIDORES Y OTROS CONCEPTOS

ARTÍCULO 21. CARGO POR CONEXIÓN: LA EMPRESA cobrará un cargo por derechos de conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, sobre esta materia.
Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios residenciales de los estratos 1,2 y 3, en plazos hasta de 3 años, salvo que éste solicite el pago de contado. Para los demás SUSCRIPTORES o usuarios, LA EMPRESA otorgará la financiación del cargo de conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta sus políticas de financiación.

PARÁGRAFO: El SUSCRIPTOR y/o usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión del servicio que haga a LA EMPRESA. En todo caso podrá, en convenio con LA EMPRESA, negociar con el nuevo usuario del servicio de que goce el inmueble, el excedente de la deuda.

ARTÍCULO 22. EL MEDIDOR, REGULADOR Y VÁLVULA DE CORTE: La propiedad de medidor, el regulador y la válvula de corte de gas domiciliario será de quien haya pagado por ellos. Cada acometida en el inmueble del SUSCRIPTOR y/o usuario, deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado por LA EMPRESA o en su defecto adquirido por el SUSCRIPTOR o usuario, cuidando de cumplir con las especificaciones técnicas definidas por la norma, la regulación y la Ley, mediante su calibración en un laboratorio de metrología acreditado.

En los casos en los que el SUSCRIPTOR o usuario desee que este proceso sea realizado por LA EMPRESA, ésta cobrará los costos de calibración, homologación y colocación de los respectivos sellos de seguridad.

PARÁGRAFO PRIMERO. El medidor de gas domiciliario podrá ser adquirido por el SUSCRIPTOR y/o usuario, conforme a lo previsto en el Art. 144 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, y corresponderá a las especificaciones definidas por LA EMPRESA, la cual establecerá el costo de calibración y homologación a que haya lugar. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá facturar al SUSCRIPTOR o usuario en cualquier tiempo, el valor del medidor que el SUSCRIPTOR o usuario haya aceptado en calidad de préstamo o arrendamiento según el caso y será causal de suspensión del servicio el no pago del mismo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único SUSCRIPTOR, frente a LA EMPRESA; por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio no deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios

finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único SUSCRIPTOR. No obstante lo anterior, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a LA EMPRESA la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

PARÁGRAFO TERCERO. Cuando, conforme al presente contrato, la instalación de los instrumentos de medición corresponda a LA EMPRESA, y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de LA EMPRESA en la medición. La falta de medición del consumo, por acción y omisión de LA EMPRESA, le hará perder el derecho a recibir el precio.

No obstante lo anterior, cuando la falta de medición provenga por acción u omisión del SUSCRIPTOR y/o usuario, quedará justificada la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que LA EMPRESA, determine el consumo en las formas a las que se refiere el capítulo VII del presente contrato.

ARTÍCULO 23. UBICACIÓN Y CAMBIO DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Para efectos de su revisión, lectura, mantenimiento y operaciones domiciliarias, los equipos de medida deben estar localizados en zonas de fácil acceso para el personal de LA EMPRESA. Cuando no se cumpla con esta obligación, LA EMPRESA deberá requerir por escrito al SUSCRIPTOR o usuario para que autorice su reubicación y, en el evento que dentro del período de facturación siguiente al requerimiento, el SUSCRIPTOR o usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio y procederá al traslado del equipo de medición con cargo al SUSCRIPTOR o usuario. En todo caso, será LA EMPRESA quien realice el traslado del centro de medición y será obligación del SUSCRIPTOR o usuario adecuar la instalación interna para tal fin.

LA EMPRESA podrá ordenar la reparación o remplazo de los medidores en los inmuebles de los usuarios cuando establezcan errores en la marcación del consumo ya sea por la terminación de la vida útil del equipo por el paso del tiempo, porque ha quedado inservible por haberse manipulado sin autorización de LA EMPRESA, por hurto, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, eventos en los cuales, los costos serán asumidos por el SUSCRIPTOR o usuario. Se excluye los medidores en período de garantía, siempre y cuando su mal funcionamiento no sea atribuible al SUSCRIPTOR o usuario.

Si pasado un período de facturación el SUSCRIPTOR o usuario, no toma las acciones necesarias para reparar o remplazar el medidor, LA EMPRESA podrá hacerlo con cargo al SUSCRIPTOR o usuario, sin perjuicio de la suspensión del servicio a que haya lugar.

PARÁGRAFO: LA EMPRESA podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, la ejecución de los trabajos de reubicación del equipo de medida luego de suspensiones temporales del servicio a solicitud del SUSCRIPTOR o usuario o en aquellos casos en los cuales las características de accesibilidad al centro de medición hayan cambiado.

ARTÍCULO 24. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES: Los medidores de gas domiciliario deben ser verificados por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años, tal como lo establece el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Los defectos encontrados durante la revisión del medidor deberán ser reparados por personal exclusivo de LA EMPRESA y su costo está a cargo del SUSCRIPTOR o usuario. LA EMPRESA podrá ofrecer financiación sobre el valor de las reparaciones a través de la facturación mensual del servicio, previa

autorización del SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO PRIMERO: La calibración de los medidores la podrá realizar LA EMPRESA en sus propios laboratorios o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores con cargo al SUSCRIPTOR o usuario, en el evento que el medidor haya sido adquirido o reparado por el SUSCRIPTOR o usuario y si su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando se evidencie alteración en los sellos.

En todo caso, LA EMPESA procederá a rechazar los medidores adquiridos o reparados por el SUSCRIPTOR o usuario cuando estos no cumplan con las especificaciones técnicas y de seguridad establecidas por las normas y la regulación o no pasen la prueba de calibración realizada por la misma. En caso de que el SUSCRITOR o usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperaran para garantizar una inmediata verificación de la exactitud de tal equipo. El valor de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El SUSCRIPTOR o usuario está en la libertad de contratar con terceros la calibración y mantenimiento del medidor siempre y cuando sea un laboratorio certificado, en cuyo caso solicitará a LA EMPRESA el retiro del medidor y si es del caso, la instalación de uno provisional o la suspensión del servicio; sin embargo, LA EMPRESA se reserva el derecho a la revisión del mismo con el objeto de ajustarlo a los parámetros de funcionamiento. Los costos de esta revisión serán asumidos por el SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO TERCERO. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, tenga obligación de adquirir los instrumentos necesarios para la medición y no lo haga dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de conexión del servicio, LA EMPRESA, podrá suspender el servicio o terminar el contrato, conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 25. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDOR: LA EMPRESA, podrá retirar temporalmente equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento y su sustitución si fuese necesaria, y podrá suspender el servicio en el evento en que el SUSCRIPTOR y/o usuario, se oponga a dicho retiro. En caso de retiro provisional del medidor LA EMPRESA, procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación correspondiente.

Conforme al numeral 4.26 del código de distribución de gas, el equipo de medición podrá ser retirado por LA EMPRESA en cualquier momento después de la terminación o suspensión del servicio, sin cargo al usuario. Si el medidor es de propiedad del usuario, una vez desmontado este le será entregado por LA EMPRESA. Si el usuario intenta una reconexión no autorizada por LA EMPRESA tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

PARÁGRAFO: En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, el SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR y/o usuario(s), y el técnico particular si lo hubiere.

No obstante, si transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente, se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

ARTÍCULO 26. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS

MEDIDORES Y ACOMETIDAS: En caso de pérdida, daño o destrucción del medidor, de los elementos del centro de medición o de la acometida, por cualquier causa, el costo de la reparación o restitución será en todo caso, por cuenta del SUSCRIPTOR y/o usuario, salvo que la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean causados por culpa o hechos imputables a LA EMPRESA. Los daños que ocasione el SUSCRIPTOR o usuario a la red de distribución, serán reparados por LA EMPRESA y su costo asumido por el SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO: En el evento en que los medidores u otros bienes sean de propiedad de LA EMPRESA, se exonerará de responsabilidad al SUSCRIPTOR y/o usuario que lo utiliza cuando la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean originados por fuerza mayor, caso fortuito, culpa o hechos imputables a LA EMPRESA.

ARTÍCULO 27. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS: LA EMPRESA otorgará por el término de un (1) año, garantía de calidad y buen funcionamiento sobre las acometidas que construya directamente o por medio de contratistas autorizados y sobre los medidores, reguladores y demás elementos del centro de medición nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título al SUSCRIPTOR o usuario del servicio. En relación con la caja protectora del centro de medición, la EMPRESA otorgará una garantía de tres (3) meses desde su instalación, sin perjuicio de las exclusiones que se presenten por mal uso de la misma. La garantía para reparaciones y/o reformas (ampliaciones o modificaciones) a la instalación interna, centro de medición y acometida será de 3 meses a partir de su realización.

Esta garantía no cobija las redes internas en general y/o trabajos realizados por terceros que no tengan vínculo contractual con la EMPRESA, medidores y otros equipos aportados por el SUSCRIPTOR o usuario al momento de la instalación o posteriormente, actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor, así como los daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del SUSCRIPTOR o usuario o de un tercero o que hayan sido alterados en forma inconsulta.

PARÁGRAFO. En los casos de manipulación indebida LA EMPRESA podrá retener el medidor como prueba judicial del ilícito hasta el momento en que se solucione dicha situación.

CAPITULO V
MEDICIÓN DEL CONSUMO

ARTÍCULO 28. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO: Por regla general todas las instalaciones deberán tener medidor, bien sea que lo suministre LA EMPRESA, o que sea adquirido por EL SUSCRIPTOR y/o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado y sellado e instalado por LA EMPRESA, y cumplir con las especificaciones establecidas en el reglamento del servicio. Para la determinación del consumo facturable de los SUSCRIPTORES o usuarios con medición individual, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El consumo a facturar a un SUSCRIPTOR o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre las dos lecturas consecutivas del mismo, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura.

2. De acuerdo con el inciso 2 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de los seis (6) períodos anteriores del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o

usuarios que estén en circunstancias similares, con base en aforos individuales.

3. Cuando un SUSCRIPTOR o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, según disponga el presente contrato, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuario que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

4. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3" del artículo 144 y el inciso 4º del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y la empresa se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, se entenderá que es omisión de la empresa la no colocación de los medidores.

ARTÍCULO 29. FACTURACIÓN SIN MEDIDOR O SERVICIO DIRECTO: El consumo facturable a SUSCRITORES o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

Igual metodología se aplicará para las cuentas que correspondan a inmuebles ubicados en sector de difícil acceso o con consumos inferiores a siete coma veintiséis (7,26) m^3/mes.

ARTÍCULO 30. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA: El consumo facturable a SUSCRIPTORES y/o usuarios con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de SUSCRIPTORES y/o usuarios.

ARTÍCULO 31. INVESTIGACIÓN DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos eficientes, que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del SUSCRIPTOR y/o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Lo anterior teniendo en cuenta el principio del debido proceso como derecho consagrado en la Constitución Política de 1991, al igual que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Obrando en concordancia con el parágrafo 1° del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, LA EMPRESA debe realizar investigación de desviaciones significativas cuando:

> ***Parágrafo 1º****. "Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato."*

Para efectos del contrato se entenderá como desviaciones significativas, los criterios y

porcentajes que se establecen a continuación:

1. **PORCENTAJE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS PARA USUARIOS RESIDENCIALES**:

a) Si el consumo del SUSCRIPTOR o usuario en el periodo objeto de facturación, es superior en un cuarenta por ciento (40%) que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

b) Si el consumo del usuario en el periodo objeto de facturación, es inferior en un treinta por ciento (30%) que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

2. PORCENTAJE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS PARA USUARIOS NO RESIDENCIALES:

a) Si el consumo del SUSCRIPTOR o usuario en el periodo objeto de facturación, es superior en un treinta por ciento (30%) que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

b) Si el consumo del usuario en el periodo objeto de facturación, es inferior en un veinte por ciento (20%) que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

PARÁGRAFO: Para efectos de lo previsto en el presente artículo, los porcentajes para el consumo promedio correspondientes a las diferentes desviaciones, se tuvo en cuenta los promedios de los consumos históricos por estrato para la fecha de publicación de este contrato, los cuales se encuentran en el anexo 1 del presente contrato. Cuando los promedios de los estratos socioeconómicos varíen, LA EMPRESA publicará en un diario de amplia circulación la modificación al parágrafo del presente artículo del contrato.

ARTÍCULO 32. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CONSUMOS Y RECUPERACIÓN DE GAS:

Obrando en concordancia con el parágrafo 2° del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, LA EMPRESA debe realizar visitas para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

En el evento en que se encuentre una anomalía se aplicará las disposiciones del procedimiento para una investigación administrativa para determinar el sitio y la causa de ausencia, falta o falla en la medición. Luego se ajustarán aquellas disposiciones dadas a la naturaleza especial de este procedimiento y su apertura será a través de un acta de investigación administrativa para recuperación de consumos no facturados, la cual será notificada al SUSCRIPTOR o usuario, para que éste pueda ejercer su derecho de defensa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la notificación de la investigación en curso.

Por lo anterior, LA EMPRESA al momento de la toma de lectura o posterior a ésta, como primera instancia, consultará con el SUSCRIPTOR o usuario los posibles sitios y causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, cambio de actividad económica, entre otras) y de ser establecido el sitio y causa, se concluirá el proceso en los términos del artículo 35 del presente contrato.

En caso de que no sea posible determinar el sitio y la causa de acuerdo con el procedimiento mencionado en el inciso anterior, LA EMPRESA contactará al SUSCRIPTOR o usuario para efectos de coordinar la fecha de la visita técnica al predio. Sin embargo, en el caso de haber realizado dos (2) intentos fallidos de contacto, LA EMPRESA procederá a informar por escrito la fecha de la visita respectiva y en el caso de no poderla ejecutar, dejará constancia escrita en el predio señalando fecha de la próxima visita, la cual, se procurará programar en un lapso inferior a una semana. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, se facturará conforme a lo establecido en el artículo 34 del presente contrato.

Si como resultado de contactar al SUSCRIPTOR o usuario, se logra concretar una fecha para la visita técnica, se procede actuar de acuerdo al siguiente procedimiento el cual tendrá como finalidad detectar las posibles anomalías que se presenta en el momento de elaborar las facturas en cuanto a las desviaciones significativas que pueden afectar los consumos facturados:

a) ACTUACIÓN PRELIMINAR. Las siguientes definiciones deben ser tenidas en cuenta a la hora de ser ejecutado el diligenciamiento del listado de críticas en la visita técnica:

- CRITICA: Mecanismo de verificación o revisión de la facturación efectuado antes de la liquidación de los consumos a los usuarios, Artículo 40 del Decreto 1842 de Julio 22 de 1991.

- CONSUMOS ALTOS: Representa la lista de usuarios que teniendo en cuenta los parámetros de verificación del Sistema Comercial, presentan un volumen de consumos por ENCIMA, ya sea respecto del consumo promedio de los últimos seis (6) meses, respecto del volumen facturado el mes anterior al período objeto de la crítica o respecto del volumen promedio del estrato correspondiente.

- CONSUMOS BAJOS: Representa la lista de usuarios que teniendo en cuenta los parámetros de verificación del Sistema Comercial, presentan un volumen de consumo por DEBAJO, ya sea respecto del consumo promedio de los últimos seis (6) meses, respecto del volumen facturado al mes anterior al período objeto de la crítica o respecto del volumen promedio del estrato correspondiente.

En los listados de CRÍTICAS aparecen la información correspondiente a:

- Código de Usuario, Código de Ruta, Dirección, Número de Medidor.
- Lectura Anterior y Lectura Actual.
- Consumo Actual: resultante de la resta entre la Lectura Actual y Lectura Anterior.
- Promedio: Es el resultado de dividir la suma de los consumos de los últimos seis (6) meses entre seis (6).
- Consumo 6, 5, 4, 3 ,2 ,1 corresponden a los consumos de los últimos seis (6) meses.
- Uso y Estrato y una casilla para observaciones.

La crítica resulta de una verificación que efectúa el Sistema Comercial en la cual hace una comparación del consumo actual resultante de la toma de lectura (lectura actual) y la lectura del período anterior (lectura anterior), en el cual éste consumo se sale de los promedios históricos de cada usuario o del estrato al que el usuario pertenece.

Por lo anterior, si el consumo actual de un usuario se sale de los rangos establecidos para el sistema, éste usuario saldrá para crítica ya sea por consumos altos o consumos bajos.

En la verificación que el técnico realiza es importante que se establezca la causa del consumo alto o bajo, para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes posibilidades que son las más frecuentes:

b) CONSUMOS ALTOS

Se determina si la lectura fue mal tomada, comparando la lectura de la crítica contra la lectura actual, la cual fue la que se tomó el día de la toma de lecturas. Si efectuando el análisis entre las dos lecturas es lógica la lectura de la crítica, es decir que se ha consumido un volumen dentro de los promedios en esos días, entonces quedaría descartada que fue una lectura mal tomada.

c) CONSUMOS BAJOS

1. Es importante establecer con el máximo de credibilidad, el hecho de que un usuario no haya utilizado el servicio en un tiempo determinado (es posible que cambien de fuente), o el hecho de que haya desocupado el inmueble temporalmente.

2. En caso de que se retire un medidor provisionalmente, ya sea para

revisión o cualquier otra circunstancia, y se instale otro con una nueva lectura, es importante hacer la observación a éste hecho para que sea tenido en cuenta a la hora de determinar el consumo a facturar.

3. En todos los casos es necesario hacer las observaciones que aclaren las causas que indique el porqué del consumo alto o bajo de un SUSCRIPTOR o usuario.

- ✓ El área de Facturación genera los listados de críticas que se dividen en consumos altos, bajos y usuarios nuevos. Dichos listados se imprimen y se generan dos tipos: Los listados que son enviados a las oficinas de los municipios y los listados que traen la información que es analizada por el área de Facturación.
- ✓ Los Técnicos de los municipios, con los listados que reciben del área de Facturación, se dirigen a todas las residencias y toman las lecturas, con el fin de comprobar el número del medidor para saber si es el que se encuentra registrado en el listado. Si el número del medidor se encuentra errado, el técnico investiga la causa y coloca las observaciones en el formato.
- ✓ El técnico entra a la vivienda y revisa que la instalación esté correcta.
- ✓ Después de tomadas todas las críticas, las auxiliares administrativas o los técnicos envían por correo electrónico a la sede Administrativa de LA EMPRESA, al Supervisor de Operaciones y Supervisor de Facturación con copia a la Dirección Administrativa y Financiera, los resultados de las críticas.
- ✓ El Supervisor de Facturación recibe los listados y procede a transcribir la información, luego la analiza y corrige las lecturas. Si existen inconsistencias se inicia de nuevo el proceso.
- ✓ Luego ingresa al sistema de comercial a corregir cada crítica por cada usuario.

PARÁGRAFO: Si durante la visita técnica derivan reparaciones en las instalaciones internas de gas y en el centro de medición, su reparación y costo estarán a cargo del SUSCRIPTOR o usuario. LA EMPRESA suspenderá el servicio de gas si en la visita encuentra defectos críticos.

ARTÍCULO 33. FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de SUSCRIPTORES y/o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual. En la factura de cobro se especificará la causa de la desviación.

ARTÍCULO 34. RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Una vez aclarada la causa de las desviaciones, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al SUSCRIPTOR o usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

ARTÍCULO 35. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROMEDIO: LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos:

1. Cuando el medidor o regulador tenga desperfectos o se encuentre adulterado impidiendo el registro adecuado del consumo.
2. Cuando no haya medidor.
3. Cuando el personal designado por LA EMPRESA no tenga acceso a leer el medidor.
4. Cuando la lectura del medidor muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior.

LA EMPRESA determinará el consumo promedio de consumo tomando el valor promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo normal, si la facturación se realiza mensualmente o de las últimas tres (3) facturaciones cuando éstas se realicen bimestralmente. Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA

no podrá facturar un inmueble con base en el promedio de sus consumos por más de dos (2) períodos si la facturación se realiza bimestralmente y de cuatro períodos si ésta es mensual.

PARÁGRAFO PRIMERO: La determinación del consumo facturable se liquidará así:

1. Por promedio del estrato socioeconómico: aplica exclusivamente a SUSCRIPTORES o usuarios residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o usuarios del mismo estrato que cuenten con media, considerando el mercado total de LA EMPRESA.
2. Aforo individual de carga: se basa en determinar los consumos a partir de los gasodomésticos que tiene conectados el SUSCRIPTOR o usuario en su instalación.
3. Promedio de consumos registrados: se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis (6) períodos de facturación con consumo medido y real que muestre el SUSCRIPTOR o usuario, posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La facturación se ajustará una vez se realice la lectura real, aplicando el siguiente procedimiento: el consumo de la lectura real se dividirá por el número de períodos de las lecturas transcurridas facturadas con el promedio, a fin de determinar el consumo real por período de facturación; dicho consumo se liquidará con las tarifas vigentes en cada período y las diferencias resultantes respecto a los valores cobrados y efectivamente pagados en dichos períodos se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR o usuario según sea el caso.

ARTÍCULO 36. LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS FACTURABLES: Para liquidar los consumos a los SUSCRIPTORES o usuarios en cada período de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo o turno de facturación al que pertenece el SUSCRIPTOR o usuario.

Adicionalmente se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTORES o usuarios del respectivo conjunto habitacional.

b) Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, LA EMPRESA podrá facturar directamente a cada suscriptor o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.

c) Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados a un SUSCRIPTOR o usuario, sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado LA EMPRESA, ésta podrá facturar al suscriptor o usuario el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.

d) LA EMPRESA podrá aproximar por defecto o por exceso el valor total de la factura al número entero de decenas más cercana. Si la fracción es superior a cincuenta pesos ($ 50.00), LA EMPRESA podrá aproximar a los cien pesos ($ 100.00), en caso contrario se depreciará.

ARTÍCULO 37. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Si LA EMPRESA no puede realizar el registro del consumo por acción u omisión del SUSCRIPTOR o usuario, tal circunstancia se considera un incumplimiento por parte de éste, de las obligaciones establecidas en el presente contrato. Para estimar el consumo que LA EMPRESA dejó de facturar por causa atribuible al SUSCRIPTOR o usuario o potencial usuario ya sea como consecuencia de la adulteración o intervención del medidor o regulador, la instalación de acometida(s) o derivación de la red de distribución no autorizada(s), o por la auto-reconexión o autoreinstalación del servicio, se estimará el consumo por los siguientes métodos:

1. La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, y por el tiempo de permanencia de la anomalía, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por LA EMPRESA en el anexo 2 de este contrato (de acuerdo al uso del servicio). De no ser posible establecer fehacientemente la duración de la misma, se tomarán ciento ochenta (180) días.

   Cuando el consumo fraudulento se origina en una instalación comercial, la estimación del mismo se hará multiplicando la capacidad instalada (consumo de cada artefacto) por el tiempo de utilización diario, el cual no podrá ser inferior a ocho (8) horas, y por el período de permanencia de la anomalía. En caso de no ser posible establecer fehacientemente la duración de dicha anomalía, se tomarán ciento ochenta (180) días.

   Si el consumo fraudulento se origina en una instalación industrial, se procederá como en el caso de la instalación comercial, pero el tiempo de utilización diario no podrá ser inferior a doce (12) horas.

2. Después del cambio de medidor se tomará registro de la lectura y se establece el promedio durante ese período.

3. Cuando no es posible tomar la carga instalada, el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial.

ARTÍCULO 38. NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO: Con el objeto de regularizar la prestación del servicio a SUSCRIPTORES o usuarios que se encuentren con medidor y/o regulador adulterado, acometida no autorizada y con servicio auto-reconectado o auto-reinstalado, se cobrarán los siguientes conceptos:

1. El consumo dejado de facturar.
2. El valor de la visita técnica, teniendo en cuenta las tarifas vigentes de LA EMPRESA.
3. El valor del medidor y/o regulador si ha sido suministrado por LA EMRPESA.
4. El valor de la reparación del medidor, en caso que técnicamente sea viable (incluye la calibración).
5. El valor por reinstalación de acuerdo a las tarifas vigentes.

En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición o instalación interna, el SUSCRIPTOR o usuario asumirá los costos en que se incurra y allegará a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un organismo de certificación o de inspección acreditado.

PARÁGRAFO: En los casos de conexiones sin autorización de LA EMPRESA, el solicitante deberá iniciar el proceso de contratación del servicio como un nuevo SUSCRIPTOR o usuario, el cual incluye, si es del caso, la construcción o la adecuación de la instalación interna y su Certificación de Conformidad y pagar los derechos de conexión de acuerdo con las tarifas vigentes.

CAPITULO VI
DE LAS FACTURAS

ARTÍCULO 39. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Por disposición expresa del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, la factura expedida por LA EMPRESA y firmada por el representante legal de LA EMPRESA, o quien haga sus veces, presta 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.

ARTÍCULO 40. CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA, contendrán como mínimo la siguiente información:

1. El logotipo de LA EMPRESA, indicando el NIT, y señalando que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Nombre del SUSCRIPTOR, el NIT, y/o código de cuenta.
3. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición.
4. Dirección donde se envía la factura cuando ésta sea diferente a la dirección del inmueble donde se presta el servicio, si así lo solicita el SUSCRIPTOR o usuario.
5. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
6. Clase de servicio o uso del inmueble, según el contrato.
7. Número medidor.
8. Período de facturación del servicio.
9. Cargo fijo o básico.
10. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
11. El factor de corrección de lectura si es aplicable.
12. El consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección.
13. Lecturas actual y anterior utilizadas para determinar el consumo facturable.
14. El valor del consumo en metros cúbicos (m3), según las tarifas vigentes.
15. El valor unitario del metro cúbico de gas.
16. El valor de otros cargos asociados al servicio (gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.).
17. El consumo de los últimos seis períodos anteriores, o el promedio del consumo (m3).
18. El valor total a pagar, la fecha oportuna de pago, fecha de suspensión y lugar de pago.
19. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, si hay lugar a ello.
20. Estado usuario, meses de vencimiento, refacturados y suspensiones.
21. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
22. El valor del subsidio otorgado o del cargo para el fondo de solidaridad según proceda, y base de liquidación.
23. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
24. El consecutivo de la factura y fecha de expedición.
25. Causal por la cual no se pudo tomar la lectura, en caso que proceda.
26. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
27. Otros cobros autorizados por el SUSCRIPTOR, usuario o propietario o responsable del pago de la factura.
28. Valor de las obligaciones en mora.
29. El valor unitario expresado en pesos por kilovatio hora.
30. Valores unitarios de cada uno de los componentes del cargo promedio máximo por unidad de consumo, esto es, costo de gas, costo de transporte, cargo de distribución, cargo de

comercialización y factor de corrección, si éste último es aplicable.

31. Valores de referencia de los estándares de calidad adoptados mediante Resolución CREG 100 de 2003 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

32. Valor de los impuestos asociados a la facturación de los SUSCRIPTORES o usuarios que resulten procedentes.

33. Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado.

34. Firma del representante legal.

Además, y tratándose de pequeños consumidores, contendrá los requisitos y las definiciones exigidas en la Resolución CREG 154 de 1997, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Los demás requisitos obligatorios exigidos por la Ley Tributaria Colombiana y la regulación vigente.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus derechos reglamentarios, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, con la suscripción del presente contrato de condiciones uniformes, los SUSCRIPTORES o usuarios autorizan a LA EMPRESA para que, por medio de la factura, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionadas con el servicio de gas combustible y/o cualquier otra información relacionada con el objetivo de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 41. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS: La factura sólo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la Ley o a lo convenido con el SUSCRIPTOR y/o usuario. No obstante, se podrán incluir los bienes y servicios de otras Empresas de Servicios Públicos, con las cuales LA EMPRESA, haya celebrado convenios para tal propósito, de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la Ley.

PARÁGRAFO PRIMERO. LA EMPRESA, procurará ofrecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte del SUSCRIPTOR o usuario, 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 gasodomésticos, el cobro de los bienes y servicios por estar vendidos o prestados al usuario en las condiciones modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte. No obstante, el cobro correspondiente a las cuotas de capital y los intereses por tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura, sólo procederá cuando así lo consienta el SUSCRIPTOR y/o el usuario.

PARAGRAFO SEGUNDO. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios al SUSCRIPTOR y/o usuario, se totalizará por separado cada uno, y el consumidor podrá cancelarlos de manera independiente. Con todo, las suspensiones no procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se ha pagado oportunamente y no será causal de suspensión la falta de pago de los mismos.

PARAGRAFO TERCERO: En caso del no pago en más de tres (3) facturas de los servicios no inherentes, LA EMPRESA dará por entendido que el SUSCRIPTOR o usuario desiste de la utilización de los mismos y procederá a devolver la presentación del cobro al proveedor de dichos bienes o servicios para su cancelación.

ARTÍCULO 42. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: Es derecho del SUSCRIPTOR y/o usuario, recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA, se obliga a entregarla 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 y/o usuario. De no encontrarse el consumidor en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble.

Se entiende que se ha entregado la factura al SUSCRIPTOR o usuario, cuando LA EMPRESA cumpla con el procedimiento estipulado en el presente contrato para la entrega de la misma. De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos o concordar la emisión de una factura electrónica, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de la misma.

En caso de no recibir la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el SUSCRIPTOR o usuario dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al SUSCRIPTOR o usuario de la obligación de atender su pago.

En todo caso, LA EMPRESA de acuerdo con el crecimiento de su mercado, podrá ajustar los ciclos de facturación de los SUSCRIPTORES o usuarios.

ARTÍCULO 43. PERÍODO DE FACTURACIÓN: El periodo de facturación será el establecido en la factura. Este se establece teniendo en cuenta la fecha de la lectura anterior y la fecha de la lectura actual del medidor. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al SUSCRIPTOR o usuario.

Para los SUSCRIPTORES o usuarios de zonas rurales o de difícil acceso, LA EMPRESA podrá establecer períodos de lecturas bimestrales, trimestrales o semestrales, en cuyo caso se facturará mensualmente de acuerdo al promedio de consumo del SUSCRIPTOR o usuario y se ajustará su consumo una vez se realice la toma real de la lectura del período bimestral, trimestral o semestral.

ARTÍCULO 44. PAGO DE LAS FACTURAS: LA EMPRESA, procurará establecer convenios para el recaudo de las facturas del servicio, con Bancos, Cooperativas, Almacenes de Cadena, Supermercados, empresas de giros, pagos y recaudos, o entidades similares que faciliten al SUSCRIPTOR o usuario el pago de sus obligaciones con LA EMPRESA.

El SUSCRIPTOR o usuario que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria podrá autorizar a LA EMPRESA para mediante acuerdo suscrito con la entidad bancaria respectiva se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En el evento en que el saldo en la cuenta del SUSCRIPTOR o usuario no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura, LA EMPRESA le remitirá la factura sin cancelar y habrá lugar al cobro del recargo por mora, en las condiciones establecidas en el presente contrato.

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.

No obstante, LA EMPRESA, no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas del servicio en los establecimientos con los cuales LA EMPRESA, haya celebrado convenio o acuerdo de recaudo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Tal cual lo contempla el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, las empresas prestadoras de servicios públicos podrán preverse la obligación para el SUSCRIPTOR y/o usuario de garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

PARAGRAFO SEGUNDO: El cargo por devolución de cheques se cobrará para reembolsar a LA EMPRESA el gasto de procesar cheques devueltos por el banco del SUSCRIPTOR o usuario y su valor será el previsto en el Código de Comercio.

ARTÍCULO 45. FACTURACIÓN Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos LA EMPRESA, se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el contrato de servicio.

PARAGRAFO: Para efecto de la exención al pago de la contribución consagrada en el artículo quinto (5) de la Ley 286 de 1996, el Decreto Reglamentario 3087 de 1997 y el Articulo 17 de la Resolución CREG 040 de 1995, modificada por el Artículo 124 de la Resolución CREG 057 de 1996, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, LA EMPRESA, podrá solicitar el acto de constitución y la representación legal de la entidad sin ánimo de lucro, para verificar dicha calidad. En lo pertinente se ajustará a la legislación vigente.

ARTÍCULO 46. 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.

ARTÍCULO 47. INTERÉS MORATORIOS: LA EMPRESA, cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los que no superarán los máximos permitidos por la Ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio. En el caso de los SUSCRIPTORES o usuarios residenciales se tendrá en cuenta el interés previsto en el Código Civil Colombiano conforme a lo previsto por la sentencia C-389 de 2002 de la Honorable Corte Constitucional M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

Los intereses de mora por falta de pago, se aplicarán al valor del servicio público domiciliario y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que LA EMPRESA haya aceptado reclamación por uno de ellos y el SUSCRIPTOR o usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido. LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la administración haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

PARAGRAFO: La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos de recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes, cuando aplique, y el saldo a capital.

ARTÍCULO 48. 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 en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda. De esta forma, una vez vencido el plazo para el pago de la obligación por parte del Suscriptor, usuario o propietario, estos quedarán constituidos en mora.

ARTÍCULO 49. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO DE LAS FACTURAS: El propietario del inmueble, el SUSCRIPTOR, el poseedor y/o tenedor del inmueble, y/o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

ARTÍCULO 50. COPIA DE LA LECTURA: El SUSCRIPTOR y/o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA, verbalmente o por escrito, copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio. En cualquier caso se dejará constancia por escrito, y se entregará copia al solicitante.

ARTÍCULO 51. OTROS COBROS FACTURABLES: LA EMPRESA podrá exigir al SUSCRIPTOR o usuario, de acuerdo a la tabla de precios vigente, el pago de las sumas de dinero por los siguientes aspectos:

1. Valor de visita técnica por servicios que

fueren imputables al SUSCRIPTOR o usuario.

2. Gastos de reinstalación o reconexión en que incurra LA EMPRESA, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al SUSCRIPTOR o usuario.
3. Costos que haya asumido LA EMPRESA por las investigaciones, inspecciones, procesos penales y/o civiles, incluidos los honorarios legales e instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA, en caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del SUSCRIPTOR o usuario, han sido manipulados indebidamente.
4. Valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar, en caso de acometidas directas.

ARTÍCULO 52. REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO: Con la celebración del presente contrato, el SUSCRIPTOR, usuario, o propietario autorizan a LA EMPRESA para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismo fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar estricta aplicación a las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del SUSCRIPTOR, usuario o propietario, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

ARTÍCULO 53. FINANCIACIÓN: Cuando los clientes deseen solicitar financiación de bienes y servicios a través de la Factura de Venta de Gas, se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

a) Solicitud por parte del propietario, el cual debe presentar su cédula de ciudadanía y el nombre debe coincidir con quien figura en el sistema.

b) Si es propietario (debe figurar en el sistema como tal), fotocopia de la cédula.

c) Si es arrendatario, debe presentar fotocopia de su cédula, carta del propietario donde autorice la financiación acompañada de fotocopia de la cédula del propietario.

d) En los casos en que figure el predio a nombre de la constructora o persona diferente al actual propietario, se debe solicitar la escritura, el certificado de libertad y tradición o el documento “consulta Índice Propietario” del inmueble que acredite la propiedad del inmueble, proceder a efectuar el cambio en los datos básicos al igual que deberá actualizar el número telefónico si este ha cambiado dejando el correspondiente soporte y proceder según lo descrito anteriormente.

e) No tener financiaciones pendientes por cancelar, o si las tiene deberá cancelar el monto de las financiaciones actuales para acceder a una nueva.

Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa a la parte deudora que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior al interés bancario corriente que certifique la Superintendencia Bancaria.

Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses.

Se considerarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por conceptos de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculado directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio de crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. (Art. 68, Ley 45/90).

En cumplimiento con el Artículo 3.7.2 de la Resolución 41280 del 2002, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, los contratos de adquisición de bienes muebles o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación se encuentran reglamentados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el capítulo tercero título II de la Circular Única. La cual puede ser consultada en la página web de esta entidad www.sic.gov.co, y en caso de tener alguna queja relacionada con su crédito, puede dirigirla a esta superintendencia.

CAPITULO VII
DE LA SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

ARTÍCULO 54. NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Los niveles de calidad y continuidad del servicio aplicables a los SUSCRIPTORES o usuarios que se conecten al sistema de distribución de gas combustible por redes, se determinarán conforme a los definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

Para medir el nivel de calidad en la prestación del servicio técnico y del producto en la prestación del servicio público de gas combustible por redes, se realizará bajo los indicadores establecidos en la Resolución CREG 100 de 2003 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan:

DES – Duración Equivalente de Interrupción del Servicio: Tiempo total de interrupción del servicio a cada usuario durante un mes. Se excluyen las interrupciones originadas por las causales establecidas en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 o normas que las modifiquen e, interrupciones por conexión de nuevos usuarios. El valor de referencia es de cero (0) interrupciones.

IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales: Porcentaje de mediciones de la presión dinámica de suministro que se encuentra en el rango de presiones de referencia definidos por la CREG para el parámetro de medida. El valor de la referencia es el 100% de las mediciones deben estar dentro de los rangos establecidos.

IO – Índice de Odorización: Porcentaje de mediciones del nivel de la concentración de odorante en el gas distribuido, que se encuentran dentro del rango de referencia definido por la CREG para el parámetro de medida. El valor de la referencia es el 100% de las mediciones deben estar dentro de los rangos establecidos.

IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico: Porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. Las solicitudes se clasificarán acorde con los siguientes tipos de eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio. La calidad de la

llama es cualquier manifestación física que puede observar el usuario en la llama, tal como desprendimiento, retroceso y coloración. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento. El valor de la referencia es el 100% de las solicitudes atendidas deben estar dentro del parámetro de medida que establezca la CREG.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para aquellos usuarios que acuerden con LA EMPRESA niveles de presión por fuera del rango establecido, no les aplica el indicador IPLI.

PARÁGRAFO SEGUNDO. LA EMPRESA incluirá en las facturas del servicio de cada usuario, los valores de referencia que defina la CREG para cada indicador.

PARÁGRAFO TERCERO. Se exceptúa de los rangos del IPLI los siguientes casos: i) líneas individuales en instalaciones para suministros de gas en edificaciones comerciales; ii) líneas individuales en edificaciones residenciales de suministro a artefactos con regulador asociado. Para usuarios industriales y comerciales que requieran una presión por fuera del rango establecido, tendrán la opción de pactarla con el LA EMPRESA según el caso.

PARÁGRAFO CUARTO. LA EMPRESA no está obligada a garantizar la presión dentro del rango establecido en la Resolución CREG 100 de 2003 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, cuando se evidencie la manipulación del regulador o del a carga sin la previa autorización de LA EMPRSEA. En estos casos, tales observaciones no se contabilizarán como desviaciones del rango de referencia establecido para el índice IPLI.

ARTÍCULO 55. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA: La prestación continúa de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de LA EMPRESA en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

LA EMPRESA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del presente contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no se podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de LA 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 el artículo anterior, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

PARÁGRAFO PRIMERO. La falla en el servicio genera a favor del usuario, la compensación a que se refiere el Artículo 5º de la Resolución CREG 100 de 2003 transcrito a continuación; o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan:

> **ARTÍCULO 5o. COMPENSACIONES**. El incumplimiento del indicador DES genera compensación al respectivo usuario. El valor a compensar a los usuarios afectados se determinará de acuerdo con la siguiente fórmula:

Donde:

VCD: Valor mensual a Compen

DES: Indicador registrado dura

CI: Costo de Interrupción d CREG. Para lo anterior la

DP: Demanda Promedio Hor demanda promedio se durante los doce meses número total de horas de

Para efectos de reconocer esta compensación al usuario afectado, el Comercializador calcula el monto a compensar a cada usuario detallando los valores de las variables de la fórmula descrita anteriormente, e informa al Agente responsable de la falla en el mes siguiente al mes de consumo. El Comercializador respectivo reconocerá tales valores a cada uno de los Usuarios afectados, en la factura que se emita por el servicio, como un menor valor a pagar por parte de los respectivos usuarios. El Comercializador descontará los valores compensados en el siguiente pago que tenga que hacerle al Agente responsable de la falla.

Cada Comercializador deberá enviar trimestralmente a la SSPD, o con la periodicidad que la SSPD defina según el Sistema Único de Información, una relación de los montos compensados, detallando los valores de cada una de las variables de la fórmula indicada anteriormente.

La anterior compensación no limita el derecho de los Usuarios de reclamar ante el Comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo. Los usuarios que tengan contratos interrumpibles no serán objeto de las compensaciones de que trata el presente artículo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. LA EMPRESA deberá informar por escrito al usuario, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 3° de la Resolución CREG 100 de 2003, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; dicha información se suministrará con mínimo 5 días hábiles de anticipación al inicio de los trabajos, especificando la fecha, hora y duración de la interrupción.

Para aquellos eventos programables con un mes o más de anticipación, LA EMPRESA notificará al usuario a través de la factura. Para los casos de interrupción por emergencia o fuerza mayor LA EMPRESA comunicará tan pronto como sea posible, pudiendo utilizar cualquier medio masivo de comunicación. La interrupción que no se informe al usuario se considerará como una falla que da lugar a compensación. En los eventos de fuerza mayor, LA EMPRESA la declarará oficialmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y será responsable por tal declaración.

PARÁGRAFO TERCERO: El SUSCRIPTOR y/o usuario sólo estaría exonerado del cobro de cargo fijo en los casos de falla en la prestación del servicio conforme al artículo 56 del presente contrato, o el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o cuando el servicio sea suspendido de común acuerdo.

ARTÍCULO 56. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La falla del servicio da derecho al SUSCRIPTOR y/o usuario, desde el momento en el 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 suspensiones que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR y/o usuario, más el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o usuario el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las suspensiones impuestas a LA EMPRESA, por las autoridades, si tienen la misma causa.

No constituyen falla en la prestación del servicio, los siguientes casos:

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios.
b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR o usuario pueda hacer valer sus derechos.
c) Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del SUSCRIPTOR o usuario que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.
d) Cuando las autoridades competentes ordenen a LA EMPRESA la suspensión o corte del servicio.
e) En caso de emergencias o situación que afecte la seguridad del SUSCRIPTOR o usuario.

ARTÍCULO 57. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de gas combustible por redes, sin que ello le derive responsabilidad alguna, por las siguientes causales:

A) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUSCRIPTOR y/o usuario, si conviene en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

La solicitud de suspensión del servicio deberá presentarse por el SUSCRIPTOR o usuario por lo menos con antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva. En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, LA EMPRESA no podrá efectuar la suspensión solicitada.

El período de suspensión determinado por mutuo acuerdo, podrá ser por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro término igual, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o usuario, en ningún caso, podrá exceder de seis (6) períodos de facturación.
No procederá la suspensión por mutuo acuerdo, en los eventos en que LA EMPRESA y/o el SUSCRIPTOR y/o usuario, no convengan en ello: i) Por afectarse intereses económicos de cualquiera de las partes; ii) Por representar un perjuicio en contra de quien lo alega a su favor, de accederse a la suspensión; 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 y/o usuario en el pago del servicio .

PARAGRAFO PRIMERO: En la suspensión de común acuerdo el SUSCRIPTOR o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y posteriormente el valor de su reconexión según

las tarifas publicadas por LA EMPRESA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Durante el periodo de suspensión del servicio por común acuerdo, LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. Sin embargo, la suspensión del servicio por 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, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

B) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: LA EMPRESA, podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios.

2. Para evitar perjuicios que se deriven de la Inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR o usuario pueda hacer valer sus derechos.

3. Por emergencia declarada por la autoridad competente.

4. Cuando es absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios.

5. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios.

6. Para cumplir de buena fe cualquier orden emitida por autoridad competente o directiva gubernamental ya sea nacional, regional o local o de la autoridad reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

C) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO: LA EMPRESA, procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario, en los siguientes casos o eventos:

1. Por la falta de pago de uno (1) o más períodos de facturación, sin exceder en todo caso de tres (3) periodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, en el caso de los SUSCRIPTORES o usuarios beneficiarios de subsidios, dar al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.

3. 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.

4. 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 que se consideren necesarias.

5. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de

gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los SUSCRIPTORES o usuarios.

6. Por anomalías o adulteraciones a las conexiones, acometidas, medidores o redes.

7. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y de lectura de contadores.

8. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA, para una correcta operación.

9. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA o un Organismo de Certificación o Inspección acreditado, de acuerdo con las normas vigentes.

10. Cuando de la revisión técnica realizada por cualquier causa por parte de LA EMPRESA se evidencie una potencial, inminente o efectiva situación de riesgo en la prestación del servicio o cuando las instalaciones internas amenacen peligro para el SUSCRIPTOR o usuario, sea como consecuencia de una presunta irregularidad técnica, adulteración de la acometida y/o los elementos de medida.

11. Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, a las acometidas externas.

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

13. Cuando por acción u omisión del SUSCRIPTOR y/o usuario, sea imposible medir el consumo.

14. Toda alteración inconsulta y unilateral por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

15. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada.

16. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario.

17. La instalación interna no cumpla con las especificaciones y pruebas técnicas correspondientes dentro del proceso de Revisión Periódica realizado por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado.

18. Cuando la instalación no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección vigente o cuando el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección no sea oportunamente remitido a LA EMPRESA o no sea expedido por un Organismo acreditado, según lo establecido en el artículo 20 del presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Haya o no suspensión, LA EMPRESA, podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan para el evento del incumplimiento.

PARÁGRAFO TERCERO: LA EMPRESA, está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario, a las condiciones de la ley de

servicios públicos, la regulación y en el presente contrato.

PARÁGRAFO CUARTO: Si el SUSCRIPTOR y/o usuario no permite la suspensión del servicio y/o promueve directa o indirectamente bajo cualquier tipo de agresión violenta sea verbal o física al funcionario encargado de tal labor, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma e iniciará las acciones legales del caso. En este evento el SUSCRIPTOR y/o 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 nuevamente la instalación. En caso de reincidencia, habrá lugar a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO QUINTO: En la diligencia de suspensión del servicio, LA EMPRESA dejará en el inmueble respectivo, la información relevante indicando la causa de la suspensión mediante un acta de visita la cual será firmada por SUSCRIPTOR o usuario. En los eventos en que el usuario se niegue a firmar o no se encuentre presente se solicitará la firma de un testigo y si este se negase a firmar, se dejará constancia de ellos en el acta. Adicionalmente LA EMPRESA como prueba podrá realizar registro fotográfico que evidencie la operación realizada.

PARAGRAFO SEXTO: Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.

ARTÍCULO 58. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente LA EMPRESA o ha terceros, permite a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

LA EMPRESA podrá cortar el servicio y proceder con la terminación del contrato en los siguientes eventos o causales:

1. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o usuario y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA, si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados, o si lo solicita LA EMPRESA, si convienen en ello el SUSCRIPTOR o usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados.

   Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión o terminación del servicio por mutuo acuerdo y/o por solicitud del SUSCRIPTOR o usuario, el interesado deberá anexar la autorización escrita de dichos terceros o en su defecto manifestar dentro de la misma solicitud, que no existen terceros que se puedan ver afectados con dicha actividad. El no cumplimiento de este requisito facultará a LA EMPRESA para negar la solicitud.

   Sin perjuicio de lo anterior, si posteriormente LA EMPRESA tiene conocimiento de que un tercero fue afectado con la suspensión o terminación del servicio en los anteriores términos, LA EMPRESA podrá reconectar o reinstalar el servicio.

2. Por incumplimiento del contrato por un período de dos (2) o más meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros. Son causales que afectan gravemente a LA EMPRESA o a terceros las siguientes:
   a) El atraso en el pago por lo menos tres (3) facturas consecutivas del servicio.
   b) La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento,

enunciadas en el literal C del artículo cincuenta y ocho (58) del presente contrato, dentro de un período de dos (2) años. c) La instalación de acometidas no autorizadas.

d) La reconexión del servicio no autorizada por LA EMPRESA, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

e) La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de regulación y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

f) El retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.

g) Cuando al SUSCRIPTOR o usuario de manera injustificada sea renuente en aportar a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismode Certificación o de Inspección Acreditado, dentro del término establecido en la regulación para tal efecto o cuando el SUSCRIPTOR o usuario impida la suspensión del servicio en los casos en que una vez realizada la Revisión Periódica de la instalación interna de gas se hayan encontrado defectos por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Inspección Acreditado en la instalación interna.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que LA EMPRESA señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses cuando la suspensión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR o usuario. No aplica para suspensiones que obedezcan a causas imputables a LA EMPRESA.

5. Cuando un inmueble haya sido demolido, se dará por terminado el contrato a petición de parte. Ocurrido esto, LA EMPRESA no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.

6. Por decisión unilateral del SUSCRIPTOR o usuario de resolver el contrato, notificando a LA EMPRESA por escrito con una anticipación de un período de facturación, acompañada de las pruebas pertinentes, so pena de la inoperancia de la terminación unilateral invocada por el Suscriptor y/o Usuario, en los siguientes casos:

a) En el evento de falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.
b) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR o usuario para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo en todo concepto con LA EMPRESA.
c) Cuando el SUSCRIPTOR o usuario, siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del mismo por sentencia judicial. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios públicos deberá acompañar la respectiva sentencia.
d) Cuando el SUSCRIPTOR o usuario, siendo el poseedor o tenedor del inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios deberá acompañar prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir

tales obligaciones como suscriptor o usuario.

e) Cuando habiendo transcurrido 5 días desde la celebración del contrato, en aquellos casos donde se ha suscrito acuerdos de financiación, y en concordancia con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, se entenderá pactado el derecho de retracto para el usuario. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, y suscrito el acuerdo de financiación. El retracto oportunamente comunicado será aceptado por LA EMPRESA y no generará costo alguno para el solicitante, siempre y cuando LA EMPRESA no haya incurrido en gastos del presente contrato.

7. Por declaración judicial**,** relativa a la eficacia del vínculo contractual.

8. 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.

9. 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, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, previo aviso a LA EMPRESA con antelación no menor de un período de facturación, siempre y cuando su permanencia con LA EMPRESA haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por todo concepto.

10. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario no solicite a LA EMPRESA o impida la reposición del medidor, cuando éste haya sido hurtado o destruido, en un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la notificación del hecho delictivo a LA EMPRESA.

11. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

12. Cuando habiendo transcurrido treinta (30) días hábiles de la solicitud de servicio y se hubiere pagado parcial o totalmente el cargo por conexión y no ha sido posible iniciar el suministro por razones de orden técnico o por causas ajenas, a la voluntad de LA EMPRESA. En este evento habrá lugar a la devolución de los dineros cancelados por el SUSCRIPTOR y/o usuario, resolviendo automáticamente el respectivo contrato.

En general, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, y por las demás causales que la ley establezca.

PARÁGRAFO PRIMERO. De cualquier modo, el incumplimiento del contrato con consecuencias en materia económica, ambiental, social o de políticas gubernamentales que causen perjuicios o creen inminencia de agravio contra LA EMPRESA, o terceros, permitirá a aquellos tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO SEGUNDO LA EMPRESA cuando realice el corte del servicio, dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando la causal o causales que originaron el corte.

PARÁGRAFO TERCERO. 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 CUARTO. El corte del servicio implica para el SUSCRIPTOR y/o usuario, la terminación definitiva del contrato de servicio público siempre y cuando se haya agotado los recursos en sede de la empresa, ejercido el derecho de contradicción y un debido proceso de acuerdo a lo contemplado para tal efecto.

PARÁGRAFO QUINTO: LA EMPRESA queda exonerada de toda responsabilidad originada por el corte del servicio, cuando éste haya sido originado por causa del SUSCRIPTOR y/o usuario de las obligaciones establecidas en la Ley de servicios públicos, la regulación y en el presente contrato.

PARÁGRAFO SEXTO: En los eventos que sea imposible cortar físicamente el servicio por causas imputables al SUSCRIPTOR o usuario, LA EMPRESA podrá cortarlo administrativamente y dará por terminado el contrato, en cuyo caso el SUSCRIPTOR o usuario deberá abstenerse de su utilización. En caso de utilización LA EMPRESA podrá iniciar las acciones administrativas y judiciales correspondientes con el fin de recuperar el consumo y los demás conceptos dejados de facturar por dicha causal.

PARÁGRAFO SÉPTIMO Cuando el corte del servicio de común acuerdo haya sido de iniciativa del SUSCRIPTOR o usuario, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y posteriormente el valor por su reinstalación. El costo de la suspensión, corte, reconexión o reinstalación del servicio, así como todos los costos asociados a los mismos, estarán a cargo del SUSCRIPTOR o usuario, los cuales serán incluidos dentro de la correspondiente factura.

ARTÍCULO 59. PROCEDIMIENTO PARA PROCEDER A SUSPENSIONES Y CORTE DEL SERVICIO: El incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario da lugar a la suspensión del servicio, o a tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, en especial los artículos 140 y 141 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, y las causales dispuestas en el presente contrato.

En casos de suspensiones por mora en el pago del servicio se tendrá en cuenta el listado generado por el sistema de LA EMPRESA y se suministrará a los técnicos para aplicar la suspensión, quienes a su vez diligenciarán el formato diseñado para estos casos. En el evento de otro tipo de anomalía o adulteración que requieran verificación técnica, LA EMPRESA remitirá un funcionario al lugar para realizar la inspección, realizándose un informe a través del departamento encargado en LA EMPRESA; la visita y el informe se tendrán como prueba para acceder a la suspensión y aplicar el procedimiento administrativo respectivo. Cuando se realice la suspensión y/o corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión y/o corte.

ARTÍCULO 60. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al SUSCRIPTOR y/o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra LA EMPRESA, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo a los siguientes términos:

1. La deuda, los intereses de mora previstos en la Ley y demás cargos previstos en este contrato, y demás conceptos que se hayan causado.

2. Los cargos de reconexión o reinstalación vigente, según el caso, y de la visita técnica de reparación en los casos de reparación de defectos, establecidos en la tabla de precios vigente.

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, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, el SUSCRIPTOR y/o usuario, asumirá los costos en que incurra.

5. En caso de corte, el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos para las solicitudes nuevas o reinstalaciones y cancelar el cargo por conexión vigente.

Una vez el SUSCRIPTOR o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, LA EMPRESA reestablecerá el servicio a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago del mismo, el cual en todo caso no podrá exceder de tres (3) días. En el caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, solo se restablecerá el servicio dentro del término mencionado una vez el SUSCRIPTOR o usuario haya certificado ante LA EMPRESA la reparación y la certificación expedida por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado, cuando dicha certificación no haya sido solicitada directamente a LA EMPRESA. Dichas reparaciones estarán a cargo y costo del SUSCRIPTOR o usuario.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el SUSCRIPTOR o usuario, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria que se aplicará al SUSCRIPTOR o usuario, es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARAGRAFO: Para el restablecimiento del servicio cuando fue suspendido o cortado por común acuerdo, la reconexión o reinstalación será generada por solicitud del SUSCRITOR o usuario así:

a) Si el medidor fue retirado, debe presentar en el momento de la solicitud el Certificado de Calibración de acuerdo con lo dispuesto en el presente contrato.
b) Si se efectuaron modificaciones en las instalaciones o carga instalada, el SUSCRIPTOR o usuario deberá solicitar a LA EMPRESA o a un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado una Revisión Periódica. El costo de la revisión estará a cargo del mismo.
c) Si se realizó el corte del servicio, pero no se efectuaron modificaciones en la instalación o carga instalada, el SUSCRIPTOR o usuario deberá allegar una prueba de hermeticidad expedida por un organismo de certificación o de inspección acreditado. En caso de que las pruebas sean efectuadas por LA EMPRESA, los costos serán cargados al usuario en la siguiente factura.
d) Cuando no haya retiro del medidor por parte de LA EMPRESA, bastará que el SUSCRIPTOR o usuario solicite la reconexión del servicio a través de cualquiera de los canales de comunicación de LA EMPRESA.

CAPITULO VIII
INMUEBLES ARRENDADOS

ARTÍCULO 61. INMUEBLES ARRENDADOS: Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, 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 las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, salvo

que el arrendador y/o el arrendatario denuncien ante LA EMPRESA el contrato de arrendamiento, de conformidad con lo establecido en el Artículo 15° de la Ley 820 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTICULO 62. DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a LA EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del propietario o poseedor del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público respecto del arrendatario.

La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

1. **Requisitos para que proceda:** La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a LA EMPRESA para ejecutar las garantías vigentes.

2. **Garantías que acepta LA EMPRESA:** LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos JADAde garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y, Depósito en dinero a favor de LA EMPRESA.

3. **Denuncia del contrato de arrendamiento:** El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito - a quien denunció el contrato - las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios.

   Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden.

   Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el suscriptor o usuario deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

4. **Valor de la garantía o depósito:** LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

   En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá solicitar el ajuste de

la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de gas, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía.

En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al arrendador y al arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

5. **Duración de la Garantía:** Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más después de 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 garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

   El aviso de la terminación del contrato de arrendamiento deberá hacerse por parte del arrendador y/o el arrendatario, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato, el arrendador será solidario con el pago del servicio.

6. **Nuevos servicios:** Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. 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 haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

7. **Causales de rechazo de la Garantía:** La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:
   - **a)** Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA.
   - **b)** Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
   - **c)** Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
   - **d)** Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.

e) Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
f) Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de gas combustible es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
g) Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
h) Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

8. **Pérdida de vigencia de la Garantía:** Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:
a) Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías.
b) 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.
c) Cuando las partes notifiquen a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
d) Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.

ARTÍCULO 63. INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO: Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA podrá hacer exigible las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos dejados de facturar por acción u omisión del suscriptor o usuario como consecuencia de anomalías detectadas en el medidor, la acometida y/o la instalación.

El arrendador será solidariamente responsable por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión del servicio realizada por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que reconstituya la garantía ya existente o constituya una nueva.

Parágrafo: El arrendatario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público de gas combustible, deberá obtener previamente la autorización escrita del arrendador del inmueble. Dicha autorización deberá ser aportada a la correspondiente solicitud.

CAPITULO IX
MECANISMO DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

ARTÍCULO 64. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR y/ o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos de LA EMPRESA, pero el SUSCRIPTOR y/o usuario, deberá informar por lo menos: nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, el número del código, número del medidor, nombres y apellidos, dirección del inmueble con el fin de determinar exactamente el predio al cual corresponde la solicitud, dirección de notificaciones y firma del peticionario. Igualmente deberá manifestar claramente los motivos y el objeto de su

solicitud, relacionando los documentos que se acompañen.

Si el usuario manifiesta de manera expresa su deseo y aceptación de recibir respuesta al correo electrónico deberá indicarlo en el texto de la petición, la simple inserción de una dirección electrónica, no se entenderá como tal manifestación, si no expresa con claridad que desea recibir respuesta a la dirección electrónica, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 del CPACA.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con la normatividad vigente para el trámite y respuesta señalado por el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el artículo 58 y siguientes de la Resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), o por aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, siendo estos los instrumentos con los que cuenta el SUSCRIPTOR o usuario para que LA EMPRESA revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

ARTÍCULO 65. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS: Las quejas 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 o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estos se interpretarán y aplicarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las Empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa. Las quejas y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuarios). No obstante lo anterior, 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.

PARAGRAFO: LA EMPRESA, no podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando ésta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

ARTÍCULO 66. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: La interposición de los recursos es facultativo por parte del SUSCRIPTOR o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, y se concederán en efecto suspensivos, teniendo por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por LA EMPRESA.

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de

apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos se sujetarán a las siguientes reglas:

1. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR y/o usuario.

2. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicará la decisión que adopte esta entidad.

3. 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.

4. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

6. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguiente a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual LA EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

7. 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 y/o usuario, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

8. LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir la petición o el recurso considere necesario decretarlas de oficio, Deberá darse el trámite previsto para pruebas consagrado en la ley 1437 de 2011, o las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 67. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o usuario, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, 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.

ARTÍCULO 68. RESOLUCIÓN FAVORABLE PARA EL USUARIO: Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles que tiene LA EMPRESA, para contestar, y a solicitud del SUSCRIPTOR o usuario, LA EMPRESA reconocerá los efectos del silencio administrativo positivo. De no

hacerlo, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

ARTÍCULO 69. NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición presentada por escrito se efectuará personalmente. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado, copia íntegra, autentica y gratuita de la decisión.

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 registrada para efectos de notificaciones, y cuando ello no fuere posible, LA EMPRESA procederá a realizar la notificación por aviso tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato. Así mismo, las notificaciones se podrán adelantar en forma electrónica, siempre y cuando medie autorización expresa del SUSCRIPTOR o usuario.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

PARÁGRAFO PRIMERO: Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

PARAGRAFO SEGUNDO – 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 TERCERO – 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 X
DE LA VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

ARTÍCULO 70: MODIFICACIONES:
Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de LA
EMPRESA, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días siguientes al momento en que empiece a regir.

ARTÍCULO 71. VIGENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos 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 él.

ARTÌCULO 72. CESIÓN DEL CONTRATO: El SUSCRIPTOR o usuario acepta anticipadamente la cesión que haga LA EMPRESA del presente contrato, pero en todo caso el SUSCRIPTOR o usuario tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la cesión.

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. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuras 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.

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. En todo caso si algunas de las partes no informan de la enajenación del inmueble donde se presta el servicio a LA EMPRESA, el SUSCRIPTOR o usuario inicial seguirá vinculado al contrato de servicios públicos domiciliarios en los términos consagrados en la Ley. 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 hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

ARTÍCULO 73. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA, y quedará en un todo sujeto a lo dispuesto en el Reglamento de Servicios y 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.

Así mismo se regirá también por el Código de Distribución, los Códigos de Comercio, Civil, Código General del Proceso, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo pertinente, y 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 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.

Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CAPITULO X
DE LAS DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 74. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán en primera instancia a mediación, o arreglo directo,

posteriormente, se realizará el trámite conciliatorio según las reglas de la Ley 640 de 2001, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; fracasada esta instancia, se acudirá a la decisión de un Tribunal de Arbitramiento, que decidirá mediante un árbitro cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o a la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El arbitramento se llevará a cabo en el Municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato.

ARTÍCULO 75. AVISO DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En cumplimiento de lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que la complementen y/o sustituyan, y de acuerdo a la "*Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales"*, la cual se encuentra publicada en su totalidad en la página web: www.insesp.com, LA EMPRESA se acogerá y dará un tratamiento correcto de los datos del SUSCRIPTOR y/o usuario, en virtud de las operaciones que solicite o celebre con LA EMPRESA, quienes los recogerán a través de sus diferentes canales transaccionales.

EL SUSCRIPTOR y/o usuario podrá ejercer los derechos que la Ley prevé, siguiendo los procedimientos que LA EMPRESA proporciona para tales efectos, los cuales puede conocer en la "*Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales"*. Para dudas e inquietudes relacionadas con estos temas puede escribir al correo electrónico: servicio_al_cliente@insesp.com o comunicarse la Línea de Servicio al Cliente. Es importante mencionar que el ejercicio de los derechos del SUSCRIPTOR y/o Usuario no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro derecho y que cualquier modificación al presente aviso se será notificado a través de los medios que disponga LA EMPRESA para tal fin.

LA EMPRESA hará tratamiento de los datos personales del SUSCRIPTOR y/o Usuario con estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara de su titular, el cual declarará bajo juramento que es el titular de la información reportada, la cual ha suministrado de forma voluntaria y es completa, confiable, veraz, exacta y verídica. Además, autorizará de manera previa, explicita e inequívoca a LA EMPRESA para el tratamiento de los datos personales suministrados dentro de las finalidades legales, contractuales, comerciales y las demás contempladas en la "*Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales"*.

ARTÍCULO 76. DELEGACIÓN: El Representante Legal de LA EMPRESA, podrá delegar facultades en un directivo de LA EMPRESA para que conteste las peticiones, quejas y reclamos, y adelantamiento de las actuaciones previstas para la recuperación de energía dejada de facturar por acción u omisión del usuario, resuelva recursos, imponga suspensiones en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato.

ANEXOS

ANEXO 1. CONSUMOS PROMEDIOS POR ESTRATOS SOCIOECONÓMICOS		
Estrato	Variación Máxima (m3)	Variación Mínima (m3)
1	9,6%	-8,1%
2	9,3%	-9,3%
3	8,1%	-13,5%

ANEXO 2. FACTOR DE UTILIZACIÓN PARA USO RESIDENCIAL		
TIPO DE ARTEFACTO	CONSUMO HORARIO	FACTOR UTILIZACIÓN
Estufa de 2 quemadores	0,12	3,07
Estufa de 3 quemadores	0,19	2,30
Estufa de 4 quemadores	0,24	1,88
Horno	0,87	0,11
Calentador de Tanque	0,87	0,50
Secadora de Ropa	0,38	0,51