

# CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE DISTRIBUCION Y/O COMERCIALIZACION DE GAS COMBUSTIBLE POR RED EN CONDICIONES UNIFORMES



**SURGAS**  
Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P.  
*Energía Social a su Servicio*

¡Gas domiciliario que está  
uniendo al Huila con el  
Putumayo y Cauca!

## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE POR RED EN CONDICIONES UNIFORMES**

SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P. identificada con NIT 830.510.717-1, con domicilio principal en la ciudad de Pitalito, y el SUSCRIPTOR, quien es la persona natural o jurídica con la cual LA EMPRESA celebra el presente contrato de prestación de servicio público de gas domiciliario, quien acepta las condiciones uniformes que responden a sus necesidades, para la prestación del servicio de distribución y/o comercialización de gas natural por red, quien con la compra del servicio de gas que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las estipulaciones del presente contrato de condiciones uniformes.

**Objeto:** El contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de gas domiciliario por red es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios y/o SUSCRIPTORES ubicados en todos aquellos municipios en donde LA EMPRESA preste el servicio de acuerdo a sus planes de expansión y conforme a la Regulación vigente.

**PARÁGRAFO 1:** Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA si no las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios o SUSCRIPTORES en la prestación del servicio objeto del presente contrato. Las partes convienen en someter el perfeccionamiento, ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporen en el Anexo de Definiciones y Condiciones del contrato, documento este que se entiende como parte integral del mismo.

**PARÁGRAFO 2:** En los eventos en que LA EMPRESA no pueda prestar el servicio de distribución de gas, podrá, suministrar un gas combustible sustituto, previa aviso al SUSCRIPTOR o USUARIO.

EL SUSCRIPTOR, USUARIO, PROPIETARIO y/o POSEEDOR, declara haber recibido una copia de las condiciones uniformes que rigen el contrato de prestación de servicios, y del anexo de definiciones y condiciones del mismo e igualmente se hace entrega de la cartilla guía del cliente de manejo y seguridad del gas.

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

### **CAPITULO I.**

#### **DEFINICIONES Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con **LA EMPRESA**, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la ley 142 de julio 11 de 1994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible «CREG», y las Normas Icontec en lo que sean aplicables, sin embargo para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

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

- 2. ACOMETIDA NO AUTORIZADA:** Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.
- 3. ACTIVACIÓN DEL PREPAGO:** Momento en el cual LA EMPRESA a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del usuario la cantidad de Gas Prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.”
- 4. ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN:** Es cualquier acción tendiente a generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUScriptor o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura. Así mismo el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.
- 5. AFORO INDIVIDUAL DE CARGA:** Es la determinación del consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.
- 6. ALTERACIÓN:** Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas, externas o equipos de medida.
- 7. ANOMALÍA:** Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como irregularidades presentadas en los elementos de seguridad.
- 8. ARTEFACTO A GAS:** Es aquel que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.
- 9. ASENTAMIENTO SUBNORMAL:** Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- 10. AUMENTO DE CARGA:** Incremento de la carga instalada o contratada por el SUScriptor.
- 11. CAPACIDAD INSTALADA:** Máxima potencia expresada en BTU/Hora, que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma.
- 12. CARGA INSTALADA:** Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se pueden instalar en la misma.
- 13. CARGO FIJO:** Es el valor fijo de la tarifa autorizada por la CREG que se cobra al SUScriptor o usuario en cada factura, y que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el usuario, lo haya o no utilizado. Este concepto se cobrará desde el momento en que den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio.
- 14. CARGO POR CONEXIÓN:** Es el cargo que se cobra al usuario una sola vez, para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio al inmueble. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. Este cargo incluye

los costos de la Acometida y del Medidor. Las modificaciones a las condiciones existentes se tratarán como una conexión nueva

- 15.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.
- 16.CERTIFICADO DE CONFORMIDAD:** Documento emitido por un organismo acreditado ante la entidad competente, en el que se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.
- 17.CLE:** Comité Local de Emergencias.
- 18.COBROS PROHIBIDOS:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes.  
Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o usuario residencial pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3.
- 19.CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los SUSCRIPTORES y/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 modifican, adicionan y complementan.
- 20.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.
- 21.CONCEPTOS NO INHERENTES:** Son bienes o servicios prestados por la empresa o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por la empresa a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del SUSCRIPTOR y/o usuario.
- 22.CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas natural o GLP mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos. También se considera conexión no autorizada, la unión a la red local sin autorización de LA EMPRESA, a fin de lograr el suministro de gas natural o GLP.
- 23.CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD:** LA EMPRESA tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento de que **LA EMPRESA** suspendiera, restringiera o descontinuara el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier pérdida o daño directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.
- 24.CONSUMO:** Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.
- 25.CONSUMO ANORMAL:** Es el volumen de gas que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta

desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

- 26. CONSUMO ESTIMADO:** Es el volumen de gas 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.
- 27. CONSUMO FACTURADO:** Es el volumen de gas liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.
- 28. CONSUMO MEDIDO:** Es el volumen de gas que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.
- 29. CONSUMO NO AUTORIZADO:** Es el volumen de gas consumido a través de una acometida fraudulenta o no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.
- 30. CONSUMO NO FACTURADO:** Es el volumen de gas recibido por el suscriptor o usuario que no ha sido liquidado por LA EMPRESA.
- 31. CONSUMO NORMAL:** Es el volumen de gas que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido y determinado previamente por LA EMPRESA con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.
- 32. CONSUMO PREPAGADO:** Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el usuario por el valor prepago, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga.<sup>1</sup>
- 33. CONSUMO PROMEDIO:** Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico normal del usuario en los últimos seis (6) meses.
- 34. CONTADOR O MEDIDOR DE CONSUMO DE GAS:** Dispositivo mecánico que mide el volumen de gas que ha pasado a través de él.
- 35. CONTRATO DE SERVICIO:** Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta el servicio de distribución y/o comercialización de gas combustible por red a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella pero ofrecidas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, si no todas aquellas que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.
- 36. CONTRIBUCIÓN:** Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas perteneciente a los estratos 5 y 6, y al sector comercial e industrial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas. La contribución es un recurso público de carácter nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de los estratos 1 y 2.
- 37. CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de algunas de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, y en las Resoluciones CREG 067 de 1995, 108 de 1997, 059 de 2012 y en las normas que la modifiquen, adicionan o reformen y en el contrato de servicios Públicos.
- 38. CREG:** Es la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

---

<sup>1</sup> Resolución CREG 096 del 2004 Artículo 1

**39. DEFECTO CRÍTICO:** Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, catalogado como tal en el procedimiento único de inspección que se describe en el reglamento técnico Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, cuya valoración conduzca a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que según los criterios establecidos en el Reglamento Técnico debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro de gas combustible al SUScriptor y/o usuarios por parte del distribuidor. Cuando se determine que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC. Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo del distribuidor del gas combustible se mantendrá hasta tanto se demuestre ante dicho distribuidor que se realizaron las correcciones correspondientes. Se considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del usuario, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de Artefactos a Gas.

**40. DEFECTO NO CRÍTICO:** Todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, catalogado como tal en el procedimiento único de inspección que se describe en el Reglamento Técnico Resolución 90902 de 2013, expedida por el Ministerio de Minas y Energía y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, el cual no conlleva incumplimiento de los requisitos estipulados en el citado Reglamento Técnico y demás normas técnicas. Este defecto no conlleva incumplimiento a los requisitos estipulados en el Reglamento Técnico. Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio bajo la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término no superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo, persiste al menos un Defecto no Crítico, LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta tanto sea corregido el defecto. En todo caso, el plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente. Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al usuario para efectos que se corrijan y sean reportados a LA EMPRESA.

**41. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Es la información que da a la empresa el dueño de un predio o su representante, a través del formato destinado por la SURCOLOMBIAN DE GAS para tal fin acerca de la existencia y su posterior terminación del contrato de arrendamiento, en observancia de los dispuesto en el art. 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo reglamenten.

**42. DELITO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Es el delito tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000, modificado por el art. 14 de la Ley 890 de 2004 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 prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

- 43.DESCARGOS:** Explicaciones del SUSCRIPUTOR o usuario frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a las instalaciones de gas, incluyendo, pero sin limitarse, a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por LA EMPRESA; junto con los descargos el SUSCRIPUTOR o usuario puede solicitar y aportar las pruebas que estime.
- 44.DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos con relación al consumo promedio.
- 45.DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE:** Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Para los propósitos de este contrato, cuando se haga mención del distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.
- 46.DOLO:** Para efectos de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, sobre cobros inoportunos, se considera que existe dolo cuando se demuestre engaño, manipulación o fraude a cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real.
- 47.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.
- 48.ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Es el nivel de clasificación dado a un inmueble residencial de un municipio, atendiendo los factores y procedimientos que determina la Ley.
- 49.QUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.
- 50.FACTOR DE UTILIZACIÓN:** Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día.
- 51.FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos prestado por LA EMPRESA y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el SUSCRIPUTOR y/o usuarios, los cuales solicitan sean cobrados a través de la misma. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial.
- 52.FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Es el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, el cual dará derecho al SUSCRIPUTOR o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- 53.FIRMA INSTALADORA:** Es la persona natural o jurídica que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio o en la entidad que haga sus veces, para construir instalaciones internas.
- 54.FRAUDE:** Materialización de la acción ejecutada por el SUSCRIPUTOR, usuario o por un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo, o una conducta que sin alterar la medición produzca anomalías en la acometida, las redes de gas, equipo de medición o regulación, nuevos artefactos, o cualquier instalación, en

su favor y en contra de LA EMPRESA También se consideran fraudes las siguientes: a) La auto reconexión del servicio por parte del usuario, cuando este haya sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago del mismo; b) Cuando el SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario permite o da servicio a un usuario distinto al convenido con LA EMPRESA; c) la adulteración de los equipos de regulación, medición, de sus sellos o demás accesorios; d) Manipulación o adulteración de las instalaciones o efectuar instalaciones sin conexión, ni autorización de LA EMPRESA en su contra y en beneficio de quien efectúa la modificación o de un tercero; h) La conexión del servicio en forma directa; i) La modificación de carga instalada inicialmente sin autorización de LA EMPRESA

**55.FUGA:** Volumen de gas que se escapa de las redes externas e internas utilizadas para la distribución y suministro de gas combustible.

**56.GAS COMBUSTIBLE:** Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres (3) familias de gases combustibles (gases manufacturados, gas natural, y gas licuado del petróleo), y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma técnica Colombiana 3527 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

**57.GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP):** Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas que se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propano y butano.

**58.GAS NATURAL:** Es una mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo.

**59.GASODOMÉSTICOS:** Es un artefacto o equipo que utiliza el gas como combustible para generar luz, calor u otra forma de energía, tales como estufas, hornos, calentadores, etc. El suscriptor o usuario está obligado a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados y homologados por autoridad competente y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

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

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

**62.INSTALACIONES EN SERVICIO:** Son las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible que se hayan puesto en servicio antes de la inspección que trata el Decreto 90902 de 2013 expedido por el Ministerio de Minas y Energía – Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas Combustible.

**63.INFORME DE INSPECCIÓN:** Documento que emite un técnico competente encargado de la inspección, (Inspector), en el que describe los requisitos establecidos en un reglamento técnico y en la norma NTC ISO/IEC 17020 o la que la modifique, adicione o sustituya y la legislación vigente.

**64.INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (RED INTERNA):** Conjunto de redes, tuberías, accesorios que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, hasta los aparatos de consumo. En edificios de propiedad horizontal o condominios la instalación interna comprende todas las tuberías y accesorios desde el registro de corte general hasta el gasodoméstico, sin incluir el aparato de medición.

**65.INTERÉS DE MORA:** Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura.

**66.LECTURA:** Registro de volumen de gas que marca el equipo de medida.

**67.MEDIDOR:** Instrumento para medir los consumos que los usuarios adquieren de LA EMPRESA o de terceros, en este último caso homologados por las entidades acreditadas.



- 68.MEDIDOR PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente.
- 69.NOMENCLATURA:** Identificación física y alfanumérica de un predio, legalmente establecida por la autoridad competente.
- 70.NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS:** Especificaciones expedidas por LA EMPRESA, conforme con lo dispuesto por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible las cuales estarán acorde con lo estipulado en las Normas Técnicas Colombianas y/o internacionales aplicables.
- 71.NOTIFICACIÓN:** Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el SUSCRIPTOR o usuario del servicio, la cual se hará con base en lo dispuesto en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, LA EMPRESA aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 65 al 94 del C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011 y demás que la adicionen, modifiquen, sustituyan o revoquen.
- 72.ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN ACREDITADO:** Es una entidad imparcial, pública o privada, nacional o extranjera, que posee la competencia y la confiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación, consultando los intereses generales.
- 73.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.
- 74.ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN:** Es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).
- 75.PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. El período de facturación puede ser mensual, bimestral o semestral.
- 76.PETICIÓN:** Solicitud respetuosa, relacionada con la prestación del servicio público domiciliario presentada a LA EMPRESA por un suscriptor o usuario o potencial usuario del servicio, con el fin de obtener de ella una respuesta. Las peticiones pueden presentarse en forma verbal o escrita, bien sea e interés general o particular.
- 77.PLAZO MÁXIMO PARA LA REVISIÓN PERIÓDICA:** Es la fecha límite que tiene el usuario para que la instalación interna cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco (5) años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.
- 78.PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN:** Corresponde a los cinco (5) meses anteriores al plazo máximo de la revisión periódica. Dentro de éste se programará y podrá realizar la Revisión Periódica de la instalación.
- 79.PLIEGO DE CARGOS:** Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al SUSCRIPTOR o usuario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las obligaciones

presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercerlo.

- 80. PREPAGO:** compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.
- 81. PRESTADOR DE SERVICIO PÚBLICO:** Cualquiera de las personas señaladas en el Artículo 15 de la Ley 142/94. Para los efectos de este contrato, a tales personas se les denomina LA EMPRESA.
- 82. QUEJA:** Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 83. RACIONAMIENTO:** Suspensión temporal y colectiva del servicio de gas domiciliario por razones técnicas, de fuerza mayor o caso fortuito.
- 84. RECLAMACIÓN:** Procedimiento mediante el cual el suscriptor o usuario solicita a LA EMPRESA revisar una actuación relacionada con la facturación del servicio, con el fin de que tome una decisión sobre el asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.
- 85. RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley, las resoluciones CREG o en este contrato.
- 86. RECURSO:** Es un acto del SUScriptor o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede el recurso de reposición, y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- 87. RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se presenta ante LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del SUScriptor o usuario, en los casos y oportunidades previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- 88. RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición en un solo escrito, en la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos (Servicio al Cliente) de LA EMPRESA y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos para que lo resuelva, en los términos que establece la ley.
- 89. RECURSO DE QUEJA:** Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando LA EMPRESA, rechaza el trámite del recurso de Apelación.
- 90. RED DE DISTRIBUCIÓN:** Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la Estación Reguladora de Ciudad, Estación Reguladora de Distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los usuarios.
- 91. REFORMA:** Cambio en las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible con relación a su trazado inicial o variación de su capacidad instalada. Se entiende que las ampliaciones o modificaciones también son reformas.
- 92. REGLAMENTO TÉCNICO:** Documento en el que se establecen los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones para suministro de gas combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las

actividades de certificación de estas instalaciones, que se encuentran contenidas en la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

- 93. 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.
- 94. 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 general del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro general, cuando lo hubiere.
- 95. RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
- 96. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.
- 97. 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 059 de 2012 o la que la modifique o adicione, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.
- 98. 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 un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.
- 99. REVISIÓN CRÍTICA:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la empresa para detectar consumos anormales según el patrón histórico de consumo de cada SUSCRIPTOR y/o usuarios.
- 100. 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 aplica a las actividades complementarias de la 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.
- 101. SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los hogares o núcleos familiares incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.
- 102. SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales, comerciales, oficinas y en general de todos aquellos que no se clasifican como residenciales. Los SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los

SUSCRIPTORES o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

- 103. SERVICIOS TÉCNICOS:** Son todos aquellos servicios que presta LA EMPRESA para la modificación, reparación, y/o adecuación de la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodomésticos y/o artefactos a gas. Los servicios técnicos relacionados con las instalaciones internas, gasodomésticos y/o artefactos a gas podrán ser prestados por cualquier Firma Instaladora conforme a las normas de la regulación vigente.
- 104. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurridos más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la reclamación, sin que LA EMPRESA hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de prestación de servicio público, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR o usuario, conforme a los términos que trata la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, o complementen, salvo que este hubiere auspiciado la demora o que hubiere requerido la práctica de pruebas..
- 105. SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de gas combustible al usuario final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago. Esta modalidad puede ser escogida voluntariamente por un suscriptor o usuario.
- 106. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:** Es el conjunto de gasoductos que transporta gas combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde otro Sistema de Distribución hasta el punto de derivación de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su conexión y medición.
- 107. SISTEMA DE MEDICIÓN PREPAGO:** Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago.
- 108. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que realiza el usuario.
- 109. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a que se refiere la Ley 142 de 1994.
- 110. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.
- 111. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- 112. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro del servicio público de gas combustible, por alguna de las causales previstas en la Ley, el Contrato y las Resoluciones CREG 067 de 1995 y 108 de 1997 y las que las modifiquen, adicionen y reformen.  
En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considerará suspensión del servicio.<sup>2</sup>
- 113. 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.
- 114. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso que se configure alguna de las

<sup>2</sup> Resolución CREG 096 Del 2004 Artículo 1 Párrafo 3

causales contempladas en la Ley 142 de 1994, o Ley de servicios públicos y/o el presente contrato.

- 115. UNIDAD HABITACIONAL:** Vivienda independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes.
- 116. UPME:** Unidad de Planeación Minero-Energética adscrita al Ministerio de Minas y Energía.
- 117. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.
- 118. USUARIO O CLIENTE:** 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 le considera también consumidor.
- 119. USUARIO REGULADO:** Usuario que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en metros cúbicos medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un pequeño consumidor es un usuario regulado.
- 120. USUARIO NO REGULADO:** Es un consumidor que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m<sup>3</sup>, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un gran consumidor es un usuario no regulado.
- 121. VALOR DEL SERVICIO:** Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el periodo de facturación correspondiente, más el cargo fijo, si la fórmula 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.
- 122. VÁLVULA:** Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada o el paso de gas cuando está en posición abierta.
- 123. VÁLVULA DE CORTE:** Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada Suscriptor y/o usuario en particular.
- 124. VÁLVULA DE PASO:** Es aquella colocada en el interior de la vivienda, que permite el control, paso y suspensión del servicio para cada artefacto de consumo.
- 125. VÁLVULA DE PASO:** Es aquella colocada en el interior de la vivienda, de uso exclusivo del usuario y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.
- 126. VERIFICACIÓN METROLÓGICA:** Aprobación de evidencia objetiva de que un elemento dado satisface los requisitos especificados
- 127. 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 2017 y las normas técnicas aplicables.

## CAPITULO II.

**CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS:** Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 siempre que no contradigan dichas leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales:

- A. **De los Derechos y Garantías Mínimas.** - Los derechos y garantías consagrados en las Leyes 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por LA EMPRESA en la ejecución del presente contrato.
- B. **De acceso al servicio.** - Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
- C. **De libre elección del prestador del Servicio.** - Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
- D. **De Calidad y Seguridad del Servicio.** - LA EMPRESA, debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- E. **De Racionalidad.** - LA EMPRESA velará porque el servicio se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.
- F. **De Neutralidad.** - LA EMPRESA dará un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio y/o las que consagre la ley.
- G. **De Buena Fe.** - Tanto LA EMPRESA como sus SUSCRIPTORES y/o usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.
- H. **De Obligatoriedad del Contrato.** - El presente contrato es Ley para las partes. LA EMPRESA está obligada no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
- I. **De no Abuso de posición Dominante.** - Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994 LA EMPRESA deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición, de acuerdo a lo establecido en el art. 33 de la ley 142 de 1994.
- J. **De no Abuso del Derecho.** - Los derechos originados en razón del presente contrato, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.
- K. **De Información y Transparencia.** - Los Suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.
- L. **De Queja y Reclamo.** - LA EMPRESA deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los Suscriptores o usuarios.
- M. **De Facturación Oportuna.** - Los Suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de

servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

N. **De Obligatoriedad del pago.** -Los Suscriptores o usuarios pagarán en los términos definidos en la Ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por LA EMPRESA por la prestación del servicio.

O. **De Participación.** -Los Suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de LA EMPRESA, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen.

P. **De Agilidad y Economía en los Trámites.** - LA EMPRESA deberá abstenerse de imponer a los SUSCRIPTORES o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

Q. **De Responsabilidad.** -Las partes en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

## TITULO I.

### ALCANCE Y ELEMENTOS ESCENCIALES DEL CONTRATO

1. **Alcance.** -El presente Contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales LA EMPRESA está dispuesta a prestar el Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible a los Usuarios Regulados ubicados en los municipios donde tenga instaladas redes de distribución. 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.

Este contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante. Dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación dentro de los quince días (15) hábiles siguientes a la fecha de su introducción

2. **Objeto del Contrato.** - En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público domiciliario de gas natural o GLP al propietario o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA. En contraprestación, éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero, llamado tarifa. **PARÁGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de LA EMPRESA se lo impidan. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En casos en los que la EMPRESA no pueda prestar el servicio de distribución de gas natural, podrá, previo acuerdo con el SUSCRIPTOR, suministrar un combustible sustituto.

3. **Naturaleza del Contrato.** - El Contrato de Prestación de Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible es un contrato uniforme y consensual, del cual forman parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación expedida por la CREG, en especial en las Resoluciones 067 de 1995 o Código de Distribución y, 108 de 1997 "Por la cual se establecen criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre LA EMPRESA y el usuario, y se dictan otras disposiciones", y, las demás normas que las aclaren, modifiquen o deroguen.

También forman parte del Contrato, la solicitud del servicio en la cual se indican -entre otros aspectos- las condiciones de uso, lugar, capacidad, ubicación, adquirente y forma de pago; y, la constancia de cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad expedida por un organismo acreditado. **PARÁGRAFO:** Las Partes se reservan el derecho

de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales, prevalecerán sobre las condiciones uniformes, en caso de presentarse conflicto entre ellas.

**4. Partes del Contrato.** – Son partes en el contrato de servicio público domiciliario de Gas Combustible, por una parte SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P – Sargas S. A. E.S.P (LA EMPRESA) y, por la otra, el SUSCRIPITOR, usuario o propietario y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato. El propietario o el poseedor del inmueble, EL SUSCRIPITOR y los usuarios del servicio serán solidarios en los términos establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

LA EMPRESA celebrará el contrato para prestar el servicio público de distribución de gas combustible con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

**PARÁGRAFO 1:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, el SUSCRIPITOR dejará de ser parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA, que entre el SUSCRIPITOR y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos LA EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores. Para que el SUSCRIPITOR deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante LA EMPRESA, copia del auto admisorio de la demanda o constancia 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 SUSCRIPITOR y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

**5. Causales para Liberación de Obligaciones.** – El SUSCRIPITOR podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, a partir de la ocurrencia de uno cualquiera de los siguientes eventos y siempre que no sea beneficiario directo de la prestación del servicio:

a. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPITOR para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

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

d. Cuando el SUSCRIPITOR siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del SUSCRIPITOR 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 SUSCRIPITOR 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, si éste es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior.

**PARÁGRAFO 1.** La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUSCRIPTOR.

**PARÁGRAFO 2.** 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.

**6. Deberes de las Partes.** –Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la buena fe y de la responsabilidad. Adicionalmente es deber de LA EMPRESA brindar calidad y seguridad en el servicio, velar porque se cumpla el principio de la racionalidad, de la neutralidad, el no abuso de la posición dominante, el no abuso del derecho, el deber de atender las quejas y reclamos, el deber de la facturación oportuna, de la agilidad y economía en los trámites. Y por su lado será deber del usuario el principio de las obligaciones del pago y las demás previstas en la Ley y en el presente contrato.

**7. Vigencia del Contrato.** – El Contrato de servicio público domiciliario de gas combustible se entiende celebrado por término indefinido, una vez LA EMPRESA comunica al solicitante su intención de prestar el servicio en las condiciones uniformes definidas en este Contrato, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA.

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

**PARÁGRAFO 1.** Los SUSCRIPTORES o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 550 de 1999 y 732 de 2002.

**PARÁGRAFO 2.** Los SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los SUSCRIPTORES o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

**9. 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 facilitarse 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.

**10. Solicitud del Servicio.** – Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos se regirán por las disposiciones contenidas en el presente contrato, las descritas en el Código de Distribución de Gas combustible y el Reglamento Técnico.

**11. Trámite de la Solicitud.** – De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a

cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato. LA EMPRESA deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

a. Para presentar la solicitud el solicitante deberá presentar aquellos documentos que permitan identificar al SUSCRIPTOR potencial y la calidad en que actúa, el inmueble, el tipo de servicio requerido, las condiciones técnicas del servicio y los equipos a instalar. Al formulario de solicitud del servicio deberán anexarse los documentos técnicos de la instalación interna (Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado) y todos aquellos 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 o usuario potencial, el inmueble y su propiedad y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere.

Tanto el solicitante como el inmueble deberán estar a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta LA EMPRESA.

b. No podrán ser exigidos por LA EMPRESA más requisitos que los estrictamente necesarios que permitan identificar las condiciones especiales del suministro. En caso que la solicitud sea presentada en forma incompleta LA EMPRESA deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el usuario cumpla ante LA EMPRESA los requisitos previstos en el contrato, LA EMPRESA no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.

c. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en el presente contrato, el cual no excederá los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación; autorizada la conexión y el usuario haya pagado el cargo por conexión correspondiente, la empresa dispondrá como máximo treinta días (30) hábiles para la conexión físico del servicio.

En los casos en los que LA EMPRESA requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizarlo.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los SUSCRIPTORES o usuarios de una misma red local, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo.

Corresponderá al comercializador efectuar ante la distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio que éstos asuman los costos correspondientes.

**PARÁGRAFO 2.** Sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la Comisión la aprobación del costo unitario de distribución (Dt), para prestar el servicio en el área donde se localiza el SUSCRIPTOR potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los SUSCRIPTORES potenciales o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin, excepto en los casos en que se configure una causal para la negación del servicio.

**12. Negación del Servicio.** – LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

**1.** Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén previstas en este contrato, en la regulación vigente y en los reglamentos técnicos aplicables a la industria del gas combustible, expedidos por las autoridades competentes. Entre las cuales se tienen:

i. No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y control.

ii. Cuando los equipos a conectar en el inmueble no ofrecen condiciones de seguridad o calidad al sistema de distribución de LA EMPRESA o ponen en riesgo la calidad del servicio a otros usuarios (Ej.: Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar pueda generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos o perjudiciales para el sistema de distribución).

- iii. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente.
  - iv. Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente por carecer de una correcta nomenclatura, o que el inmueble no pueda identificarse por carecer de nomenclatura oficial.
  - v. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo por las autoridades competentes o se encuentre en ronda Hídrica.
  - vi. Cuando el inmueble o sector presente restricciones del derecho de acceso a los servicios públicos con ocasión al ordenamiento urbano, o se ubique en zonas que se encuentren por fuera del denominado perímetro de servicios.
  - vii. Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
  - viii. LA EMPRESA se reserva el derecho de rechazar solicitudes de servicio o servicio adicional, cuando no se encuentre gas adicional disponible, sin detrimento de la calidad del servicio a otros usuarios.
  - ix. LA EMPRESA se reserva el derecho de rehusar el servicio a nuevos usuarios o usuarios ya existentes para carga adicional, si el comercializador no puede obtener suministro suficiente para dicho servicio.
  - x. Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
  - xi. Cuando el SUSCRIPTOR y/o usuario se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.
2. Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente.
  3. Por no encontrarse el sector o ubicación del inmueble dentro de los planes de expansión y programa de inversiones de la empresa.
  4. Cuando el suscriptor o usuario no cumple con las garantías previstas en la ley 820 de 2003 "Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones", para el pago de nuevos servicios.
  5. LA EMPRESA no suministrará el servicio a ex usuarios, hasta tanto se haya pagado o asegurado el pago de las deudas por algún servicio anterior."
  6. Cuando el suscriptor no cuente o no presenta la autorización escrita ante LA EMPRESA del propietario del inmueble para la instalación del servicio en caso de ser arrendatario.
  7. LA EMPRESA no estará obligada a prestar el servicio hasta tanto se le concedan los permisos necesarios para construir sus redes e instalar conexiones de servicio. En todos los casos deberán observarse las normas urbanísticas y disposiciones municipales sobre redes del servicio.
  8. Cuando LA EMPRESA para la conexión del servicio requiera la utilización de predios privados para el tendido de las redes, deberá contar con la correspondiente servidumbre o derechos de paso en los términos de la Ley y la Regulación vigente, la cual deberá estar debidamente constituida y registrada ante la oficina de instrumentos Públicos.
- La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustenta tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de Servicios Públicos."

**13. Garantía Adicional:** LA EMPRESA podrá solicitar a los SUSCRIPTORES y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

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

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

**15. Cesión del contrato.** – En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de distribución de gas combustible por red, salvo que las partes acuerden 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.

**16. Acceso Físico al Servicio.** – El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por LA EMPRESA. Los elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo o el personal autorizado por este.

Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por LA EMPRESA podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, LA EMPRESA exigirá (i) el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de la instalación interna emitido por un Organismo de Certificación debidamente Acreditado por el Organismo de Inspección y Acreditación ONAC y, (ii) que el usuario cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia.

En el evento que LA EMPRESA considere que una instalación interna o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, y/o no cuente con el Certificado de Conformidad o el Informe de Inspección con resultado correcto 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 con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará o discontinuará la prestación del servicio.

**17. Propiedad de las Conexiones.** – La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ellos, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

**PARÁGRAFO 1.** En todo caso, el cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el periodo de garantía, correrá por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario que es quien los está utilizando.

**PARÁGRAFO 2.** En caso que el SUSCRIPTOR o usuario tenga la calidad de arrendatario y no de propietario del inmueble para el que se solicita el servicio, este podrá solicitar la conexión del mismo previa autorización del propietario.

**PARÁGRAFO 3.** En el evento en que el SUSCRIPTOR o usuario incurra en mora en el pago del valor del cargo por conexión y que por este efecto se proceda a la terminación del contrato, LA EMPRESA no estará obligada a devolver las sumas que hubiere pagado el usuario y se retendrán por concepto de indemnización de perjuicios.

**18. Exclusividad del Servicio.** – El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá

revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional.

**19. Solidaridad.** – El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Dicha solidaridad se romperá si pasados dos periodos de facturación, sin que el usuario o suscriptor cumplan su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados, la empresa incumple la obligación de suspender el servicio.

## **TITULO II.**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**20. 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 la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente, en especial en las Resoluciones CREG 067 de 1995, 057 de 1996, 108 de 1997 y 011 de 2004, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**21. 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:

a. La prestación continua de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, evento eximente o de orden técnico que lo impidan o rotura o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras LA EMPRESA las soluciona o por mantenimientos programados.

b. Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio.

c. Disponer siempre de copias del Contrato de Condiciones Uniformes.

d. 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.

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

f. Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los usuarios de estrato 1, 2 y 3 para amortizar los cargos por conexión, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.

g. Proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación y efectuar la revisión y calibración de dichos equipos, como máximo cada cinco años.

h. Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte respectivamente. La reconexión se efectuará dentro del plazo que determina la ley.

i. Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología apropiada, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal del cobro.

j. Tanto LA EMPRESA como el SUSCRIPTOR y/o Usuario, tienen la obligación de verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, así como la obligación de adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.

k. Facturar oportunamente. El lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor, del SUSCRIPTOR o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación.

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

que el usuario expresamente ha autorizado. Después de cinco meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o usuario.

m. 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 período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que han cobrado en períodos anteriores.

n. Enviar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

o. Suspender o cortar el servicio, cuando se hayan incumplido cualquiera de las causales estipuladas en el contrato de servicios públicos.

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

q. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o SUSCRIPTORES en relación con el servicio de gas que preste LA EMPRESA.

r. Informar oportunamente, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias, caso fortuito o eventos eximentes y ajenos a LA EMPRESA. Se aclara que no se considera falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga en interés del servicio, de conformidad con el artículo 139 de la Ley 142 de 1994.

s. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado por LA EMPRESA para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.

t. Elaborar un acta en la que consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.

u. Devolver al usuario a más tardar dentro de los noventa (90) días hábiles siguientes a la fecha de su revisión, los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean propiedad de éste, salvo cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de LA EMPRESA, por más tiempo y hasta tanto se concluye el periodo administrativo o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita el usuario acepte entregarlos o cederlos a LA EMPRESA.

v. Permitir al SUSCRIPTOR elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente y los Reglamentos técnicos.

w. Hacer las compensaciones correspondientes a que haya lugar al SUSCRIPTOR o usuario cuando exista falla en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

x. Contar con un servicio de emergencias que funcionen las 24 horas del día.

y. Realizar las reparaciones o reformas a las instalaciones y/o revisiones técnicas a los equipos.

z. Tener un listado actualizado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados.

aa. Informar a los usuarios a partir del Plazo mínimo entre revisión, su obligación de realizar la revisión periódica de la Instalación interna de gas.

bb. Las demás descritas en este contrato a cargo de LA EMPRESA.

**22. Obligaciones del SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO** – Sin perjuicio de las que por vía general les impone las leyes los decretos del ejecutivo las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUSCRIPTOR, propietario o usuario del servicio las siguientes:

a. Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.

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

c. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, las normas establecidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por la CREG y demás autoridades competentes para el diseño, construcción, mantenimiento, evaluación de la conformidad y revisión de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

d. Realizar la revisión previa de que habla la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, para la puesta en servicio del gas combustible.

e. Realizar la revisión periódica de las instalaciones internas dentro del plazo mínimo y el plazo máximo ordenados por la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.

f. Efectuar a su costo las reparaciones y adecuaciones que sean necesarias para corregir los defectos encontrados en la revisión periódica, que permitan la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, la cual podrá realizarse con LA EMPRESA o por otra firma instaladora que se encuentren registradas ante la SIC y conforme a las disposiciones expedidas por en el Reglamento Técnico de Instalaciones internas de Gas combustible.

g. Realizar las revisiones únicamente con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados ante el Organismo de Acreditación ONAC y con personal calificado.

h. El SUSCRIPTOR o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de trabajos relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el cumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por LA EMPRESA o por su personal autorizado y registrado en LA EMPRESA Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de LA EMPRESA.

i. Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos; y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor, regulador y el equipo conexo.

j. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina programadas, a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el

personal autorizado por LA EMPRESA realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el usuario y/o SUSCRIPTOR, lo anterior siempre y cuando exista aviso previo por parte de LA EMPRESA sobre la necesidad de la revisión; no será obligación la realización del aviso previo en los eventos de emergencias o cuando se ponga en riesgo la seguridad del sistema.

k. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

l. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

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

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

o. 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, en el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

p. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá informar a LA EMPRESA sobre esta situación.

q. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto en la Ley 142 de 1994 sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.

r. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de LA EMPRESA salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

s. Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR.

t. 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.

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

v. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.



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

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

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

z. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, 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. Lo anterior cuando haya sido comprobado en el proceso descrito en el capítulo X del presente contrato.

aa. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a LA EMPRESA o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.

bb. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

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

dd. Permitir con su previa autorización a LA EMPRESA en el momento en que incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, el reporte de su nombre e información comercial más relevante a las centrales de datos de deudores morosos. Así mismo el SUSCRIPTOR y/o Usuario faculta a LA EMPRESA para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. LA EMPRESA podrá en cualquier momento acudir a dichas centrales con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el SUSCRIPTOR y/o Usuario.

ee. Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

ff. Reparar las instalaciones de gas natural cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con LA EMPRESA o personal certificado con competencia laboral y registrada para dichas labores ante la SIC y ante LA EMPRESA.

gg. Remitir a LA EMPRESA las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados dentro de los términos de ley y regulación vigentes.

hh. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, Reglamento técnico de Instalaciones para gas combustible, regulación vigente y normas técnicas colombianas.

ii. Asumir los costos por calibración y reparación del medidor en los casos de anomalías o irregularidades, de acuerdo al informe del laboratorio.

jj. Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estará asociado a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del SUSCRIPTOR, USUARIO o por parte de TERCEROS.

kk. En los casos que LA EMPRESA evidencie adulteración o daño de los sellos de seguridad instalados, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos de seguridad.

ll. No construir, ni manipular redes de distribución, ni acometidas por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.

mm. Las demás descritas en el presente contrato a cargo del propietario, SUSCRIPTOR y/o usuario.

**23. Derechos De Los Usuarios:** Constituyen derechos del SUSCRIPTOR y/o usuario:

a. Obtener de LA EMPRESA la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas.

b. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.

c. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

d. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones 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.

e. A la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social.

f. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA y a no ser discriminado por esta.

g. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.

h. A que se le aplique la correcta Estratificación; los SUSCRIPTORES y/o usuarios tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca, la cual debe ser aplicada por LA EMPRESA al momento de expedir sus facturas.

i. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

j. Prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir compensación en caso de falla en la prestación del servicio.

k. A obtener información clara en las facturas.

l. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato)

- m. Derecho a que sus recursos sean resueltos oportunamente.
- n. A dejar en reclamación los consumos que se encuentren en discusión.
- o. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes.
- p. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tiene derecho a que se le cobre una tarifa correspondiente a lo que haya consumido, ésta debe reflejar además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.
- q. A la Reconexión del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes a que hubiese desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión;
- r. A la notificación sobre la decisión de los recursos interpuestos por los usuarios;
- s. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos que se encuentre adelantando ante LA EMPRESA y obtener copias, a su costa.
- t. A reclamar en contra del uso asignado por LA EMPRESA al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- u. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- v. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona LA EMPRESA el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos.
- w. A solicitar a LA EMPRESA u otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas.
- x. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a contar con la asesoría de un técnico particular.
- y. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.
- z. A conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases de datos o archivos de LA EMPRESA.
- aa. A la protección de sus datos personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
- bb. Las demás otorgadas por la Ley y la Regulación.

**24. Derechos De La Empresa:** Constituyen derechos de LA EMPRESA:

- a. Establecer las condiciones Uniformes bajo las cuales prestará el servicio.
- b. Cobrar la tarifa por concepto del servicio público de gas natural, conforme a la regulación y la ley, y facturar y obtener el pago de los demás conceptos que hayan sido prestados por LA EMPRESA y autorizados por el SUSCRIPTOR y/o usuario para ser cobrados, a través de la factura del servicio público.
- c. Suspender y/o cortar el servicio de conformidad con la regulación, la legislación vigente y lo dispuesto en el presente contrato.
- d. Acceder al inmueble para realizar las revisiones e inspecciones a las instalaciones de gas y realizar la verificación de los equipos y elementos que conforman el centro de medición, incluyendo su retiro temporal conforme a lo dispuesto en la regulación y las condiciones del presente contrato; lo anterior con el fin de establecer las condiciones de seguridad y buen funcionamiento de los equipos.
- e. Construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos.
- f. Terminar el contrato de prestación de servicio público ante el incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario, y ante la demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio, lo anterior conforme a lo dispuesto en la regulación, la ley y las presentes condiciones y sin perjuicio del ejercicio de sus derechos.
- g. Realizar el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora.
- h. Recaudar el cobro de la contribución a los SUSCRIPTORES y/o usuarios que deban legalmente aportarla.

- i. Realizar el cobro de los valores no facturados por error u omisión o que no fueron medidos por culpa del SUSCRIPITOR o usuario, así como los demás costos en que incurrió LA EMPRESA para su identificación y facturación, lo anterior en los términos descritos en el presente contrato.
- j. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y que haya tenido otra cuenta con LA EMPRESA, teniendo esta última el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago.
- k. Las demás otorgadas por la Ley y la Regulación.

### **TITULO III DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES INTERNAS**

**25. UTILIZACIÓN DE REDES:** Los particulares no pueden utilizar la red de distribución, o aquellas entregadas a LA EMPRESA para su administración, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de LA EMPRESA. En todo caso LA EMPRESA podrá realizar prolongaciones, derivaciones o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

**26. MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO:** Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del SUSCRIPITOR o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación o mantenimiento que considere necesario. El costo de dicha reparación o mantenimiento de las acometidas, los equipos y dispositivos será por cuenta del SUSCRIPITOR o usuario cuando sean de su propiedad, salvo la investigación de fugas y otros pedidos relacionados con la seguridad de acuerdo a lo establecido en el código de distribución. El usuario será responsable de proteger las redes del Distribuidor en sus predios.

**27. INSTALACIONES INTERNAS:** El diseño, construcción, adecuación y mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, SUSCRIPITOR o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con LA EMPRESA o con una Firma Instaladora debidamente registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, a su preferencia, debiendo en ambos casos contar la instalación interna con el Certificado de Conformidad emitido por el Organismo de Inspección o Certificación Acreditado y el personal que realice la construcción, ampliación, adecuación, o modificación debe estar calificado conforme a las normas y reglamentos técnicos vigentes a la fecha de su realización. En lo referente a la red interna para el suministro del servicio, LA EMPRESA dará cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Energía y Gas, a las normas expedidas por la Comisión sobre tales materias, según el servicio de que se trate y a los reglamentos técnicos vigentes.

El usuario consultará a LA EMPRESA respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas.

**PARÁGRAFO 1.** Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad y carga instalada, método de operación del equipamiento, cambio y conexión de gasodomésticos, y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA y deberá ser realizada por personal técnico calificado conforme a las normas y reglamentos técnicos vigentes y las recomendaciones de los fabricantes; en este evento el SUSCRIPITOR/ USUARIO procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse que éste llegue al

Distribuidor. En el caso de que el usuario, el propietario o EL SUSCRIPTOR no den el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto LA EMPRESA quedará exonerada de cualquier responsabilidad. El costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del cliente.

Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de LA EMPRESA

**PARÁGRAFO 2.** LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio, o discontinuará el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es 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 con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios”.

**PARÁGRAFO 3.** LA EMPRESA podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas, y sobre el costo de las reparaciones de las mismas cuando estas hayan sido contratadas con LA EMPRESA y establecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos por parte de los SUSCRIPTORES o usuarios en desarrollo del contrato de servicios públicos de distribución de gas y su cobro se podrá realizar previa autorización del SUSCRIPTOR y/o usuario, a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del propietario. LA EMPRESA podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

**PARÁGRAFO 4:** LA EMPRESA llevará un registro de las Firms Instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, para diseñar, construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas, el cual se publicará en su página web [www.surgas.com](http://www.surgas.com) .; La inscripción en dicho registro no genera ninguna autorización de LA EMPRESA para diseñar, construir, adecuar o modificar instalaciones internas, ni conlleva la existencia de ningún vínculo contractual entre las Firms allí registradas y LA EMPRESA

**28. PUESTA EN SERVICIO:** Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Certificación o Inspección debidamente Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, atendiendo lo dispuesto en los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes, y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos y normas vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y su personal deberá contar con Certificado de Competencia Laboral expedido por un Organismo de Certificación de Personas Acreditado conforme a las normas vigentes. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

No se autorizará la instalación del servicio si LA EMPRESA o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple las normas técnicas de seguridad exigidas. LA EMPRESA será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanístico en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que LA EMPRESA haga las revisiones de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 del Código de Distribución, podrá cobrar un cargo.

LA EMPRESA llevará una relación de los Organismos de Certificación e Inspección.

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

**29. REVISIÓN PREVIA DE INSTALACIONES DE GAS:** En el proceso de las revisiones previas se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible expedido por el Ministerio de Minas y Energía, y en las normas técnicas vigentes al momento de su realización.

En instalaciones nuevas o que no han entrado en servicio, o que hayan sido objeto de Reforma, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, conectará temporalmente el servicio mientras realiza la Revisión Previa de la instalación, conforme al Procedimiento Único de Inspección de Instalaciones para Suministro de Gas Combustible definido en el Reglamento Técnico de instalaciones Internas de Gas Combustible vigente o aquellos que lo adicionen o modifiquen; una vez realizada dicha revisión, procederá a suspender nuevamente el servicio.

Cuando se hayan detectado defectos en la Revisión Previa de la instalación, una vez sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá repetir lo establecido en el presente numeral y proceder a continuar con la revisión.

Las instalaciones nuevas que al momento de la inspección para la correspondiente certificación presenten Defectos Críticos o No Críticos no podrán ser puestas en servicio. En el evento que la instalación no presente defectos o en el caso de que estos sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado contará con dos (2) días calendario siguiente a la expedición de la Certificación de Conformidad o emisión del Informe de Inspección con resultado correcto, para informarlo a LA EMPRESA a través de los medios electrónicos dispuestos para este fin, anexando el documento que lo soporte.

Cuando la instalación presentara defectos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado no informará a LA EMPRESA sino hasta que se hayan corregidos los mismos. Una vez LA EMPRESA cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto realizará la conexión o puesta en servicio de la instalación nueva.

**30. RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Cumplidos los requisitos y puesta en servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los gasodomésticos lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR o usuario. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario realice modificaciones en sus instalaciones o conecte nuevos o antiguos artefactos, deberá notificar a LA EMPRESA, la cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

**31. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** Cuando el usuario lo solicite, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que consideren oportunas para su reparación o adecuación a costa del usuario. En todo caso la instalación interna del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por la autoridad competente y por el prestador del servicio.

**32. REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es obligación del SUSCRIPTOR o usuario realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o directamente con LA EMPRESA, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR o usuario. LA EMPRESA será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, para lo cual se establecen los siguientes pasos:

a. LA EMPRESA notificará al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación será enviada por LA EMPRESA al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión,

deberán incluir un campo adicional en donde el distribuidor esté informando al usuario el vencimiento de este plazo.

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

c. LA EMPRESA tendrá un listado actualizado de los Organismos de certificación o Inspección Acreditados para realizar las actividades de Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, el cual podrá ser consultado en la página web [www.surgas.com](http://www.surgas.com), o en las instalaciones de LA EMPRESA o en el listado adjunto con la notificación de la revisión.

d. En todo caso es obligación del 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 del anexo a las facturas del servicio expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y en la página web de LA EMPRESA [www.surgas.com](http://www.surgas.com)

e. Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del Certificado de Conformidad o del Informe de Inspección con resultado correcto por parte de algún Organismo de Certificación o Inspección Acreditado o del usuario, 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.

f. El distribuidor sólo recibirá los Certificados de Conformidad o Informes de Inspección con resultado correcto emitidos y enviados por los Organismos de Certificación o Inspección Acreditados, a través de su página web [www.surgas.com](http://www.surgas.com), en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente.

El usuario podrá hacer llegar al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad o informe de inspección con resultado correcto que el Organismo de Certificación o 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, confirmando con los Organismos de Certificación o Inspección Acreditado que expidió el mismo.

g. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica LA EMPRESA no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio; en el evento en que el Certificado de Conformidad o informe de inspección con resultado correcto sea remitido por el usuario directamente a LA EMPRESA, o a través de la oficina virtual dispuesta en la página web [www.surgas.com](http://www.surgas.com) en el link oficina virtual, LA EMPRESA verificará su autenticidad, esto es, que el Certificado o el informe de inspección con resultado correcto haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad o el informe de inspección con resultado correcto, o en el evento que éste no sea auténtico, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio.

h. LA EMPRESA suspenderá el servicio a los usuarios cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y/o la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio, o cuando el Certificado o Informe de Inspección aportado no es auténtico.

i. En caso de que al usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, se dará aplicación

a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el usuario haya podido incurrir.

**PARÁGRAFO 1.** Será potestativo del 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, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.25 del código de distribución.

En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad o el Informe de Inspección con resultado correcto 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 2.** En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u 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.

**33. DISPOSICIONES EN CASO DE DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA:** Si como resultado de la inspección se determina que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario, sin menoscabo de las acciones legales que dicho usuario desee emprender. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC.

Si como resultado de la inspección se determina que los defectos críticos se deben a Reforma de la instalación o adiciones de Artefactos a Gas no reportados por el usuario a LA EMPRESA, las reparaciones que se requieran para subsanar estos defectos corresponderán al usuario y, en cualquier caso, deberán ser realizadas por personal que cuente con un Certificado de Competencia sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC.

Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo de LA EMPRESA se mantendrá hasta tanto se demuestre que se realizaron las correcciones correspondientes.

Se considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del usuario, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de artefactos a gas.

Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término fijado por LA EMPRESA el cual, en ningún caso, debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un Defecto no Crítico LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al usuario para efectos de que se corrijan y reportados a LA EMPRESA

En ningún caso el SUSCRIPTOR o usuario podrá reconectar el servicio, si lo hiciera, asume de manera consciente la responsabilidad por los perjuicios que su acción pueda ocasionar.



#### **34. ACTIVACIÓN O REACTIVACIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE GAS DURANTE EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA:**

a. En Instalaciones a las cuales se les haya suspendido el servicio: Después de corregir las causas de los Defectos Críticos detectados en la revisión de una instalación, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconectará temporalmente el servicio mientras realiza o continúa con las actividades de inspección de la instalación. Una vez realizada dicha revisión procederá a suspender nuevamente el servicio.

b. Instalaciones en Servicio que se encuentren operando: Si durante la inspección de la instalación el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado encuentra un Defecto Crítico, informará inmediatamente a LA EMPRESA para que este proceda a la suspensión del servicio, de conformidad con la normatividad vigente.

Cuando se hayan detectado Defectos Críticos en la revisión de las Instalaciones en Servicio, una vez sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconectará temporalmente el servicio mientras realiza o continúa con las actividades de inspección de la instalación. Una vez realizada dicha revisión procederá a suspender nuevamente el servicio y proceder a continuar con la revisión.

El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a LA EMPRESA dentro de las 24 horas siguientes a la reconexión temporal del servicio, para que el distribuidor tenga en cuenta lo relacionado con los sellos de medición.

#### **35. PLAZOS PARA QUE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN O INSPECCIÓN ACREDITADOS INFORMEN A LA EMPRESA UNA VEZ REALICE LA REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN:**

a. En caso de no encontrar defectos: Una vez realizada cualquiera de las revisiones (Previa o Periódica), a que hace referencia el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días calendario siguientes, anexando el correspondiente Certificado de Conformidad, o el informe de resultados de inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con el Reglamento Técnico.

b. En caso de encontrar Defectos no Críticos: Después de realizar la revisión periódica a que hace referencia el Reglamento Técnico, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado debe informar a LA EMPRESA de estos Defectos no Críticos dentro de los dos (2) días calendario siguientes, en registro aparte del Certificado de Conformidad o del Informe de Resultados de Inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Técnico, e informarle al usuario el plazo de dos (2) meses para corregir dicho defecto, so plazo no podrá extenderse más allá del Plazo Máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

Si se trata de la Revisión Previa de una instalación solo se informará a LA EMPRESA hasta que sean corregidos tales defectos.

#### **36. PLAZOS PARA QUE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN O INSPECCIÓN ACREDITADOS INFORMEN A LA EMPRESA UNA VEZ REALICEN LA REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN:**

Si efectuada cualquiera de las Revisiones Previa o Periódica a que hace referencia el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, no se encuentran defectos o se han eliminado las causas de los Defectos Críticos el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, una vez haya realizado y culminado la revisión, deberá enviar a LA EMPRESA el Certificado de Conformidad o el Informe de Resultados de la Inspección dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de revisión de la instalación. La expedición del informe de resultados de la inspección será de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

LA EMPRESA procederá a conectar o reconectar el servicio en la instalación correspondiente dentro de los plazos que para el efecto disponga la normatividad vigente.

**37. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:** El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será responsable por los servicios de Evaluación de la Conformidad. Ni los Certificados de Conformidad, ni el Informe de Inspección deben presentar tachaduras, ni enmendaduras y debe contener por lo menos lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

#### **TITULO IV**

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

**38. PROPIEDAD DEL MEDIDOR Y REGULADOR:** La propiedad del medidor y el regulador de gas domiciliario será de quien haya pagado por ellos. Estos deberán ser suministrados por LA EMPRESA o en su defecto adquiridos por el SUSCRIPTOR o usuario, cuidando de cumplir con las especificaciones técnicas definidas por LA EMPRESA mediante calibración en un laboratorio de metrología acreditado. En los casos en los que el SUSCRIPTOR desee que este proceso sea realizado por la EMPRESA, ésta cobrará los costos de calibración, homologación y colocación de los respectivos sellos de seguridad. La custodia del medidor estará a cargo del SUSCRIPTOR o usuario quien deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro, adulteración o pérdida del mismo

**PARÁGRAFO:** 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 previa aceptación por escrito, y será causal de suspensión del servicio la renuencia del SUSCRIPTOR o usuario a aceptar el cobro por concepto del medidor instalado.

**39. INDIVIDUALIDAD DE LA ACOMETIDA Y EL MEDIDOR:** Por regla general cada SUSCRIPTOR o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su correspondiente medidor que deberá ser instalado por LA EMPRESA y cumplir con la norma técnica vigente.

**PARÁGRAFO 1:** Es atribución exclusiva de LA EMPRESA, bien de manera directa o por medio de contratistas autorizados, ejecutar con cargo al SUSCRIPTOR o usuario cambios en la localización de las acometidas y medidores, así como autorizar la independización de los mismos, en virtud de lo dispuesto en los arts. 144 y 146 de la ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO 2:** LA EMPRESA seleccionará los tipos y características de los equipos de medición y deberá proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados del consumo de gas para efectos de la facturación.

**PARÁGRAFO 3:** En caso de que la acometida fuera modificada sin la autorización de la Empresa, el SUSCRIPTOR o usuario deberá pagar el valor de una Reubicación o Restitución de Acometida o centro de Medición. LA EMPRESA deberá requerir por escrito al usuario para que autorice la reubicación y, en el evento de que dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá proceder al traslado o adecuación de la acometida con cargo al usuario.

**40. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES:** 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 de que el medidor haya sido adquirido por el SUSCRIPTOR y/o usuario y si su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando se evidencie alteración en los sellos. Si pasado un periodo de facturación de haber sido informado del daño, el Usuario o SUSCRIPTOR no toma las acciones necesarias para solicitar la reparación y/o el reemplazo, LA EMPRESA lo hará con cargo al usuario.

**PARÁGRAFO 1.** En todo caso será obligación del SUSCRIPTOR o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando el usuario o SUSCRIPTOR, pasando un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o SUSCRIPTOR.

**PARÁGRAFO 3.** Los medidores de gas domiciliario deberán ser verificados por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años. En caso de que el SUSCRIPTOR 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. 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.

**PARÁGRAFO 4.** LA EMPRESA podrá ordenar cambiar los medidores a los inmuebles de los usuarios cuando establezca errores en la marcación del consumo, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, eventos en los cuales, los costos serán asumidos también por el usuario. En estos casos, si pasado un periodo de facturación el usuario o SUSCRIPTOR, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta y a cargo del usuario o SUSCRIPTOR.

**41. UBICACIÓN DEL MEDIDOR:** 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 usuario para que autorice su reubicación y, en el evento de que dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá proceder al traslado del equipo de medición con cargo al usuario.

**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 usuario o en aquellos casos en los cuales las características de accesibilidad al centro de medición hayan cambiado.

**42. RETIRO DEL MEDIDOR:** El equipo de medición podrá ser retirado por LA EMPRESA, en cualquier momento después de la terminación o suspensión del servicio y le será entregado al SUSCRIPTOR o usuario, si éste es el propietario del equipo. Si el SUSCRIPTOR o usuario intenta una reconexión no autorizada por LA EMPRESA tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

**43. RETIRO PROVISIONAL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado en el inmueble del SUSCRIPTOR o usuario 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 se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro de un medidor por cualquier causa LA EMPRESA instalará otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación correspondiente.

**PARÁGRAFO 1:** En caso de retiro provisional del medidor, LA EMPRESA dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas al medidor, la causa de su retiro, de la persona responsable del inmueble que presencié el retiro, el tiempo máximo que requerirá LA EMPRESA para verificar el estado del medidor y hacer su devolución.

**PARÁGRAFO 2:** Si pasado un periodo de facturación el usuario o SUSCRIPTOR, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, LA EMPRESA podrá reparar y los costos que esto genere irán con cargo al cliente.

**44. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS:** En caso de pérdida, daño o destrucción del medidor o de la acometida, por cualquier causa, el costo de la reparación o restitución será por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario, salvo que la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean

causados por culpa o hechos imputables a LA EMPRESA. Igualmente EL SUSCRIPUTOR o usuario, serán responsables de la reposición del medidor en aquellos casos en que se haya comprobado manipulación tal, que altere en forma definitiva su buen funcionamiento

**PARÁGRAFO:** En el evento en que los medidores u otros bienes sean de propiedad de la Empresa, se exonerará de responsabilidad al SUSCRIPUTOR 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.

**45. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS: DE COLOMBIA LA EMPRESA** tendrá un término de tres (3) años respecto a la garantía de calidad y buen funcionamiento sobre los medidores, y de un (1) año para las demás partes de las acometidas, e instalaciones internas que construya directamente o por medio de contratistas autorizados; el término de la garantía se empezará a correr a partir de la entrega del producto y/ o instalación al SUSCRIPUTOR o usuario y procederá contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, salvo que las anomalías y/o daños encontrados sean ajenas a LA EMPRESA o resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el TITULO VI del presente contrato. LA EMPRESA también se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito;
- b. El hecho de un tercero;
- c. El uso indebido del bien por parte del SUSCRIPUTOR y/o usuario,
- d. Que el SUSCRIPUTOR o usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por LA EMPRESA
- e. Actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas,
- f. Daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO o de un tercero.

En todo caso, la garantía se prestará conforme lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

## **TITULO V DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y FACTURACIÓN**

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

**47. MEDICIÓN:** a medición de los consumos de los SUSCRIPTORES o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- a. Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUSCRIPUTOR o usuario deberá contar con equipo de medición individual de consumo.
- b. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales, se entenderá que existe un único SUSCRIPUTOR frente a LA EMPRESA Por tanto, en estos casos el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, pero los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único SUSCRIPUTOR. No obstante, 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.
- c. LA EMPRESA determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida teniendo en cuenta lo que establezcan el Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin que

los SUSCRIPTORES o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.

- d. Los equipos de medición que LA EMPRESA exija a los SUSCRIPTORES o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que LA EMPRESA ofrezca a cada tipo de SUSCRIPTOR o usuario.
- e. LA EMPRESA podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago a los SUSCRIPTORES o usuarios que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio públicos de gas.
- f. LA EMPRESA podrá exigir al SUSCRIPTOR y/o usuario que adquiera los instrumentos necesarios para la medición, caso en el cual, si habiéndosele exigido, éste no lo adquiere dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio LA EMPRESA podrá suspender el servicio o terminar el contrato sin perjuicio que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- g. Cuando 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.

**PARÁGRAFO:** Los equipos de medición deberán cumplir con las Normas Técnicas Colombianas, de tal forma que permitan una determinación de la cantidad de gas entregada y una verificación de la exactitud de la medición.

**48. LECTURA DEL MEDIDOR:** Cuando el medidor o contador esté ubicado dentro del inmueble, el SUSCRIPTOR o usuario deberá permitir y facilitar su lectura, previa identificación del funcionario respectivo, con su cédula de ciudadanía y carné con fotografía reciente. El SUSCRIPTOR o usuario deberá solicitar el traslado del contador a la parte externa del predio o LA EMPRESA podrá exigir su reubicación. El costo del traslado correrá por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario.

**49. DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE GAS COMBUSTIBLE A QUE TIENE DERECHO EL SUSCRIPTOR O USUARIO EN EL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN**

**PREPAGO:** La cantidad de gas combustible a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago. El prepago neto corresponderá al prepago del usuario.

**50. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:**

Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- El consumo a facturar a un SUSCRIPTOR o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre 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.

- 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 otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, según el estrato socioeconómico, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría, de igual manera se podrá determinar el consumo con base en aforos individuales.

- Cuando a un SUSCRIPTOR o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.
- En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 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.
- Cuando a un SUSCRIPTOR o usuario se le compruebe adulteraciones en el medidor o regulador o la instalación de acometida(s) no autorizada(s) o se encuentre con servicio auto reconectado o auto reinstalado, LA EMPRESA liquidará el consumo de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula Septuagésima Primera el presente contrato.

**51. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA:** Cuando solo exista un medidor o contador, el consumo facturable a SUSCRIPTORES o usuarios con medición colectiva se determinará así: 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 usuarios, con el propósito de encontrar el consumo unitario. A lo anterior se le adicionará un cargo fijo por cada usuario si la fórmula tarifaria fijada por la autoridad competente lo contempla o autoriza.

**52. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN ZONAS DE ASENTAMIENTO SUBNORMALES:** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamiento subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentren ubicados los usuarios atendidos por LA EMPRESA

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

- A. Cuando el medidor o regulador tenga desperfectos o se encuentre adulterado impidiendo el registro adecuado del consumo.
- B. Cuando no haya medidor.
- C. Cuando el personal designado por LA EMPRESA no tenga acceso a leer el medidor.
- D. Cuando la lectura del contador muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior.

Cuando sea necesario aplicar el promedio de consumo LA EMPRESA lo determinará tomando el valor promedio de los últimos seis (6) periodos 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 a un inmueble con base en el promedio de sus consumos por más de dos (2) periodos si la facturación se realiza bimestralmente y de cuatro (4) periodos si ésta es mensual.

**PARÁGRAFO 1:** La determinación del consumo facturable conforme a lo previsto en la presente cláusula se liquidará así:

Determinación del consumo facturable por; i) Promedio del estrato socioeconómico: Aplica exclusivamente a SUSCRIPTORES o usuarios residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los SUSCRIPTORES o usuarios de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de La Empresa.

ii) Aforo individual de carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los gasodomésticos que utiliza el SUSCRIPTOR o usuario en el predio. iii) 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 2:** 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 periodos de las lecturas transcurridas facturadas con el promedio, a fin de determinar el consumo real por periodo de facturación; dicho consumo se liquidará con las tarifas vigentes en cada periodo y las diferencias resultantes respecto a los valores cobrados y efectivamente pagados en dichos periodos se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR o usuario según sea el caso.

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

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

a) Para los suscriptores o usuarios que hagan parte de un sistema de medición prepago, la empresa se sujetará al cargo de Comercialización Prepago aprobado por la CREG. Mientras la Comisión aprueba este cargo, el comercializador podrá aplicar una disminución de los cargos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que no se requieren la lectura periódica del equipo de medida, la entrega de la factura en el domicilio y la gestión de recaudo.

b) 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.

c) 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.

d) La empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

**55. INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el suscriptor o usuario durante el periodo de facturación frente a sus consumos anteriores y al consumo promedio que tenga el inmueble. Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el procedimiento de la Resolución CREG No. 105 007 de 2024 y/o aquellas que la sustituyan o modifiquen.

Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. Sin embargo, para los casos de desviación significativa por:

a) Disminución de consumo, no se realizará visita técnica, pero se informará al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar que esta sea necesaria.

b) Aumento de consumo se realizarán visitas técnicas, excepto cuando se compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada. Para lo anterior, se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. Cuando se presenten consumos no superiores al nivel de subsistencia establecidos por el Gobierno Nacional, donde la lectura es corroborada con evidencia fotográfica.

2. Cuando en el Sistema comercial de la empresa se registre una revisión técnica para la prestación del servicio de gas domiciliario en los dos meses previos al aumento del consumo.

3. En la información histórica de la instalación, registrada en la base de datos de la empresa, se observe cambio de medidor, normalización del consumo por procesos administrativos, cambios de uso habitacional o hábitos de consumo, e incluyendo el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en estos casos la comparación del consumo en investigación a la que se refiere este artículo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

Si como resultado de este análisis se considera justificada la desviación se informará al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita.

**Parágrafo 1:** En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA contactará al suscriptor y/o usuario para efectos de coordinar la fecha de la visita 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.

**56. PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados 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.

**57. FACTURACIÓN PARA LOS CASOS DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por encima del límite superior, mientras se establece la causa de la desviación, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios o con los consumos promedio de usuarios en condiciones semejantes o mediante a foro individual.

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, la empresa facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación. En la factura se informará sobre la causa de la desviación.

**58. RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**59. ESTIMACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL SUSCRIPTOR O USUARIO.** Para estimar el consumo que por causa



de la adulteración o intervención del centro de medición, acometidas y/o redes de distribución de un SUSCRIPTOR o usuario, la Empresa dejó de facturar, se tomará como base la carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por LA EMPRESA en el Anexo 2 o 3 de este contrato (de acuerdo al uso del servicio), según la actividad encontrada en el predio, por el tiempo estimado de permanencia de la anomalía y en caso en que éste no se pueda determinar, se liquidaran un mínimo de cinco (5) meses. Igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso.

A dicho consumo, se le resta el consumo liquidado en las facturas pagadas, El consumo dejado de facturar será valorado a las tarifas vigentes al momento en que se encontró la anomalía. El tiempo se establecerá desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo. En caso que no se evidencie dicha desviación, el tiempo de la anomalía se establecerá desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio, y el consumo registrado en la facturación. De no ser posible determinar con certeza el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará la carga instalada con un factor de utilización de 720 horas mes o según las tablas del Anexo 2 o 3 según corresponda al uso, multiplicado por un tiempo de anomalía de cinco (5) meses.

Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico o la actividad comercial o la actividad industrial, según sea el caso, de acuerdo con el Parágrafo Primero de la cláusula Octava del Título V, del presente contrato.

**60. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA debidamente firmadas por el Representante Legal o quien haga sus veces, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial. En consecuencia, el no pago de una factura dentro del plazo señalado por LA EMPRESA, podrá dar lugar a su cobro ejecutivo ante los jueces competentes.

**61. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN 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.

**62. ABONO A FUTURAS FACTURACIONES:** El SUSCRIPTOR y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por LA EMPRESA y aceptadas por aquel.

**63. REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS:** Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del SUSCRIPTOR, usuarios, propietario y/o poseedor por cualquier concepto, este autoriza a LA EMPRESA para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiera o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar aplicación a las normas legales.

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

- a) Nombre de LA EMPRESA, NIT y advertencia de que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- b) Número consecutivo de la factura y fecha de expedición.
- c) Nombre del SUSCRIPTOR.
- d) Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o está instalado el equipo de medición.
- e) Municipio.

- f) Ruta.
- g) Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
- h) Clase de uso del servicio, según la solicitud y/o el contrato.
- i) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- j) Número de medidor
- k) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- l) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- m) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- n) El factor de corrección de lectura si es aplicable
- o) Consumo expresado en metros cúbicos, correspondiente a ese período El valor unitario expresado en pesos por metro cúbico.
- p) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- q) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- r) Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
- s) Valor de las deudas atrasadas.
- t) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- u) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- v) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- w) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, si hay lugar a ello.
- x) Otros cobros autorizados por el SUSCRIPTOR o propietario.
- y) Conceptos económicos derivados de las investigaciones por recuperación de gas.
- z) 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.

Los demás requisitos que establezca la ley y la regulación.

**PARÁGRAFO.** Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, con la suscripción del presente contrato de condiciones uniformes, los 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 natural y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de LA EMPRESA.

**65. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura solo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, los expresamente autorizados por la regulación o la ley y los convenidos con el SUSCRIPTOR o usuario. Adicionalmente, se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito, todo ello de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas según lo establecido en la ley.

**PARÁGRAFO 1:** LA EMPRESA procurará ofrecer facilidades y financiación para la adquisición e instalación de gasodomésticos, instalaciones internas, y otros bienes y servicios por parte de sus SUSCRIPTORES o usuarios, el cobro correspondiente a las cuotas de capital y los intereses que sean del caso, se realizará a través de la factura de consumo de gas, con previa autorización escrita del SUSCRIPTOR o usuario.

**PARÁGRAFO 2:** En las facturas que se cobren distintos bienes y servicios se totalizará por separado cada bien o servicio, los cuales podrán ser cancelados por el SUSCRIPITOR o usuario de manera independiente.

**66. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:** LA EMPRESA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del SUSCRIPITOR o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPITOR o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores. El SUSCRIPITOR o usuario tiene derecho a 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 SUSCRIPITOR o usuario. La factura podrá ser entregada personalmente o por correo. De no encontrarse el usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la Unidad Residencial. En caso de perderse o extraviarse la factura o que el SUSCRIPITOR o usuario no cuente con la factura para el pago oportuno de las obligaciones que la misma crea, deberá solicitar un duplicado en el lugar que LA EMPRESA disponga para tal fin. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al SUSCRIPITOR o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que LA EMPRESA no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al SUSCRIPITOR o usuario.

**PARÁGRAFO 1:** De conformidad con el Artículo 148 de la Ley 142 de 1994, se presume de Derecho que los SUSCRITORES o usuarios conocen la factura cuando LA EMPRESA ha cumplido para tal fin con las condiciones de forma, tiempo, sitio y modo señaladas en este contrato. En consecuencia, el suscriptor o usuario está obligado a cancelar el valor que le crea la factura a más tardar a la fecha límite de vencimiento de la misma.

**PARÁGRAFO 2:** 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.

LA EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en que tiene distribuidos a sus clientes

**67. INTERESES MORATORIOS:** Sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda proceder a la suspensión del servicio, ésta cobrará el interés por mora cuando EL SUSCRIPITOR o usuario no realice el pago oportuno de sus facturas.

En el evento en que el SUSCRIPITOR o usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de LA EMPRESA y derivadas del Contrato de servicios públicos, LA EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles.

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 usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor no discutido.

**68. CLAUSULA DE ACELERAMIENTO:** En caso de mora del SUSCRIPITOR o usuario en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPITOR o usuario, se le difiera y tenga relación con el servicio público; la EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

**69. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPITOR y el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

**PARÁGRAFO 1:** La EMPRESA celebrará convenios para el recaudo de las facturas con bancos, corporaciones, cooperativas, almacenes de cadena, entre otros que faciliten al SUScriptor y/o usuario el pago de las obligaciones con LA EMPRESA. Estos puntos de recaudo estarán publicados al respaldo de la factura y en la página web, no obstante LA EMPRESA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por atención deficiente, horarios, y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas en dichos establecimientos. La EMPRESA no se hará responsable por los pagos realizados por fuera de la red de recaudo.

**70. COPIA DE LA LECTURA:** Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a LA EMPRESA para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

**71. PERIODO DE FACTURACIÓN:** Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas LA EMPRESA deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES o usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales.

Para los SUSCRIPTORES o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso LA EMPRESA deberá permitir que el SUSCRIPTOR o usuario pague los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos, según la lectura que haga el propio SUSCRIPTOR o usuario de su medidor, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe LA EMPRESA. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

**72. FACILIDADES PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS:** LA EMPRESA podrá establecer sistemas y convenios para el recaudo del pago de las facturas del servicio, con Bancos, Cooperativas, almacenes de cadena, supermercados y entidades similares que faciliten al usuario o SUSCRIPTOR el pago de sus obligaciones con LA EMPRESA.

## **TITULO VI DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

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

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

- a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA
- b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR o usuario, más el valor de la inversión o gastos en que el SUSCRIPTOR o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de servicio no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse a favor del SUSCRIPTOR o usuario el valor de las indemnizaciones a las que

dé lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

**PARÁGRAFO:** No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA en cualquiera de los siguientes casos:

a. 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. 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 SUSCRITOR o usuarios pueda hacer valer sus derechos.

c. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del SUSCRITOR y/o usuarios que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.

d. En caso de emergencia o situación que afecte la seguridad del SUSCRITOR o usuarios.

**75. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** No procederá por deudas del SUSCRITOR o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y podrá efectuarse en los siguientes casos:

- **SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** De acuerdo con lo previsto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUSCRITOR o usuario si conviene en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso LA EMPRESA, dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre LA EMPRESA y el solicitante, para hacer la suspensión física. La suspensión por común acuerdo será por un plazo máximo de seis (6) meses.

**PARÁGRAFO:** En la suspensión de común acuerdo el SUSCRITOR o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido por una suspensión.

- **PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD:** La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRITOR o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

**PARÁGRAFO:** 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.

- **IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO:** Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

1. Cuando no media autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados,
2. Cuando el SUSCRITOR o usuario se encuentre en mora y
3. Cuando el SUSCRITOR o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.

**PARÁGRAFO:** Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. La suspensión de común acuerdo no libera al SUSCRITOR o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación, por cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

- **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, modificaciones o mejoras a los sistemas de distribución, transporte, producción y por racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.

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. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
4. Por orden ejecutoriada de autoridad competente
5. Por emergencias declaradas por la Autoridad competente.
6. Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de gas combustible.
7. Por fuerza mayor o caso fortuito.
8. Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones y/o acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
9. Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas generando una situación insegura.
10. Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.
11. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con la regulación vigente o con las NTC o lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya.
12. Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio.
13. Por declaratoria de alto riesgo de la zona donde se encuentre ubicado el predio y/o la red de distribución a través de la cual se presta el servicio.
14. Cuando se requiera, conforme a lo dispuesto en la Resoluciones expedidas por la CREG en materia de distribución, transporte y compra.
15. Ante los eventos eximentes de responsabilidad de que trata la Resolución CREG 089 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o complemente.
16. Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

**PARÁGRAFO 1:** En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de distribución. En caso de fugas detectadas por la LA EMPRESA, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas natural o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para suministro de gas natural será el que establezca la regulación vigente sobre la materia

• **SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:

1. Por falta de pago de uno o más períodos de facturación o de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio y previamente autorizados por el usuario, 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. Por efectuar sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
3. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA
4. Hacer, por lo menos por una vez, conexiones o acometidas sin autorización de LA EMPRESA

5. Por realizar, modificaciones en las acometidas, centro de medición y regulación sin autorización de LA EMPRESA
6. Por realizar, modificaciones o reformas en el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del usuario, sin aviso previo y aprobación por escrito de LA EMPRESA
7. Por 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
8. Por cancelar una (1) o varias facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción del veinte por ciento (20%) que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
9. 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.
10. Incurrir en manipulaciones indebidas a cualquier tubería, acometidas, medidores, líneas o redes, u otra instalación del distribuidor sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
11. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, el acceso al inmueble para realizar la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores o se obstruya el acceso a las mismas, o dicho acceso fuere peligroso.
12. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario previo concepto técnico de LA EMPRESA para una correcta operación y/o cuando sea necesario su traslado para permitir la toma de lecturas.
13. Por no ejecutar dentro del plazo fijado en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas para Gas Combustible, la adecuación de las instalaciones internas, cuando se exijan por razones técnicas o de seguridad para el suministro del servicio, conforme a las Normas vigentes.
14. En el evento en que el organismo de Inspección y/o certificación informe a LA EMPRESA la existencia de uno o más defectos críticos, o si pasado el término de dos meses contados a partir de la fecha de inspección persiste al menos un defecto no crítico hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso el plazo para realizar las reparaciones de los defectos no críticos no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la Normatividad vigente.
15. Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.
16. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
17. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.
18. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
19. La negativa por parte del SUSCRIPTOR y/o Usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de LA EMPRESA cuando ésta no pueda obtener el acceso o se le niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por dos (2) meses consecutivos.
20. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario.
21. Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto vigente exigido en las normas aplicables;
22. Cuando antes del plazo máximo para la Revisión Periódica no obtenga el Certificado de Conformidad de la instalación interna o el Informe de Inspección con resultado correcto expedido por el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado ante la ONAC.

23. Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas;
24. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada;
25. Negativa del usuario a celebrar contrato de prestación del servicio;
26. Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida;
27. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o SUSCRIPTOR, de las condiciones contractuales.
28. Por incumplir las obligaciones ambientales.
29. Cuando la instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio.

**PARÁGRAFO 1:** La fecha de suspensión del servicio por mora en el pago se entenderá a partir del día hábil siguiente a la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

**PARÁGRAFO 2:** 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 3:** Cuando se realice la suspensión del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO 4:** LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del SUSCRIPTOR o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden, en especial continuará realizando el cobro del cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, y demás conceptos adeudados por el SUSCRIPTOR y/o usuarios y/o que se causen con ocasión de la financiación que le haya sido otorgada por LA EMPRESA

**PARÁGRAFO 5:** En el evento en que un usuario no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión 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. El SUSCRIPTOR o usuario deberá cancelar el valor de la reconexión y 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 al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

**76. TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:** Con excepción de los SUSCRIPTORES y/o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPTOR y/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.

**77. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por cualquiera de los siguientes casos:

a. Por causas atribuibles al SUSCRIPTOR, usuarios, propietario, tenedor y/o poseedor en los siguientes eventos:

1. Por la mora en el pago de tres (3) facturas de servicio y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.



3. A la segunda (2) reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de LA EMPRESA
4. Al incurrir en la adulteración de las conexiones o acometidas, los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos o por cualquier otra forma de manipulación a los mismos que afecte a LA EMPRESA
5. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba o soporte para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, para la facturación, pago o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
6. Por incumplir con el pago de los cobros y obligaciones establecidas en el capítulo X del presente contrato.
7. Por cualquier otra forma de manipulación a las redes, instalaciones, equipos de medida y regulación que afecte a LA EMPRESA
8. Por orden de autoridad competente.
9. Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión y/o puesta al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta LA EMPRESA para conectarlo. En tal caso LA EMPRESA cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
10. Por incumplir con el pago de consumos no facturados producto de la detección de manipulaciones técnicas en contra de LA EMPRESA y conexiones no autorizadas.

**PARÁGRAFO 1:** De cualquier modo el incumplimiento del contrato por un periodo de tres meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa del corte.

**PARÁGRAFO 3:** El corte podrá efectuarse, sin perjuicio que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y de las respectivas indemnizaciones.

**PARÁGRAFO 4:** El incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR en el pago de una o varias de las cuotas estipuladas, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos representen a dar por terminado el presente contrato o demandar jurídicamente su resolución y sin que en tal evento LA EMPRESA quede obligada a devolver al SUSCRIPTOR o usuario las sumas que este haya pagado, las cuales quedarán a disposición de LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios que desde ahora se pacta.

b. Adicionalmente podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de LA EMPRESA por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:

1. Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
2. Por solicitud del SUSCRIPTOR o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de LA EMPRESA por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario; lo anterior, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
3. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA 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.

4. Por parte del SUSCRIPTOR o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.

5. Por los demás motivos establecidos en la ley.

**78. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DESPUÉS DEL CORTE O SUSPENSIÓN:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar.

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

b. Los cargos, reconexión o reinstalación, según el caso y los valores adeudados por concepto de cargo por conexión.

c. 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.

d. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor, cuando previo concepto técnico se hayan requerido.

**PARÁGRAFO 1:** Cuando se haya realizado alguna modificación, ampliación o cuando la suspensión se haya originado con ocasión de defectos informados por el Organismos de Inspección o Certificación Acreditado, se requerirá para el restablecimiento del servicio, la realización previa de la reparaciones o adecuaciones a que haya lugar y la entrega del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto. De igual forma se requerirá previamente el traslado efectivo del centro de medición cuando la suspensión se haya generado por impedimento o acceso al mismo.

El servicio será restablecido dentro de las 24 horas hábiles siguiente a la fecha en que el SUSCRIPTOR o usuario haya cumplido las condiciones que para tal efecto exija LA EMPRESA

**PARÁGRAFO 2:** Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida, a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble, a costa del SUSCRIPTOR y/o usuario.

Para efectos de restablecimiento del servicio LA EMPRESA cobrará los cargos de reconexión y de reinstalación los cuales estarán publicados en la página web de LA EMPRESA, [www.surgas.com](http://www.surgas.com).

**PARÁGRAFO 3:** La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte solo podrá efectuarse por personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el SUSCRIPTOR o usuarios aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

**79. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:** Con excepción de los SUSCRIPTORES o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPTOR o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador con el fin de suscribir un contrato de servicios públicos con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al SUSCRIPTOR o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar conforme a las leyes o al contrato.

**PARÁGRAFO:** LA EMPRESA no podrá exigir que el SUSCRIPTOR o usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un (1) periodo de facturación.

## TITULO VII

### **CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO REGISTRADOS.**

**80. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS:** Se consideran causales de Incumplimiento del contrato de prestación de Servicio Público derivadas de anomalías técnicas, atribuibles al SUSCRIPTOR, propietario, usuario y/o poseedor, además de las consagradas en el presente contrato, en la regulación y en la ley, las que se establecen a continuación, caso en el cual, se procederá a determinar el gas consumido y no pagado, que no fue registrado:

a. Adulteración o manipulación de los Equipos de medición, regulación y/o sus accesorios, que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema: Se configura cuando el SUSCRIPTOR, usuario, Propietario y/o Poseedor manipula o permite que otro manipule sus equipos de medición, regulación y/o los que hacen parte de estos, de manera tal que afecte o pudiese afectar o no la confiabilidad de la medición, o que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores. A manera simplemente enunciativa se incluyen la perforación de los ductos de salida del medidor, modificación y/o manipulación de los mecanismos de engranaje del medidor; alteración de la presión inicial del servicio; perforación del diafragma; adición de sustancia; alteración y/o adulteración de los mecanismos internos del medidor; alteración, retiro, cambio y/o adulteración de sellos de seguridad y tornillos; sellos rotos o con señales de deformación o en las cavidades en donde se alojan; instalación de medidores no homologados, ni calibrados; instalación de medidores invertidos, es decir, contrario al flujo de entrada del gas; cambio de medidor sin autorización de LA EMPRESA; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura; by – pass desviando el flujo del gas a través del mecanismos de medición evitando su registro. Así mismo, el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran los sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador y demás que conforman el sistema de conexión y medición que impiden realizar el registro del consumo por acción u omisión del SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor es considerada adulteración, en detrimento de LA EMPRESA

b. Adulteración, manipulación de redes y acometidas de LA EMPRESA, y/o conexiones No Autorizadas: Cuando El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor que por sí o a través de interpuesta persona, de cualquier manera, realice o permita a otro realizar una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA o realice derivaciones de la red de distribución y/o de las acometidas beneficiándose de las mismas.

c. Auto - Conexión y/o auto - reconexión del servicio: Dado que LA EMPRESA es la única autorizada para conectar el servicio, se considera violación al contrato cualquier conexión y/o reconexión que realice El SUSCRIPTOR, Usuario, Propietario, Poseedor y/o potencial usuario directamente o a través de un tercero.

d. Violación de la suspensión y/o corte del Servicio: Cuando El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor de cualquier manera viole los mecanismos de suspensión y/o corte del servicio.

e. Uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o modificación de la carga instalada superando la capacidad de registro del centro de medición: Se configura cuando se da un uso distinto al declarado o convenido por causas imputables al SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor.

**PARÁGRAFO 1:** En todo caso LA EMPRESA cobrará el valor de las inspecciones de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales, y costo del medidor o su reparación cuando proceda, el valor del regulador y demás equipos e

instalaciones que fueron o deben ser instalados por LA EMPRESA, el valor de la reconexión o reinstalación.

**PARÁGRAFO 2:** En caso de acometidas directas el SUSCRIPITOR y/o usuario deberá además asumir el valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar.

**81. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS:**

**a. INSPECCIÓN Y/O REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO:** LA EMPRESA con base en la facultad otorgada en el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995 podrá realizar revisiones a los equipos de medida e instalaciones ubicadas en el inmueble del SUSCRIPITOR, usuario y/o propietario, y sus conexiones a fin de determinar el estado de funcionamiento, la capacidad instalada, el uso dado a los equipos, las condiciones técnicas. Una vez en el inmueble, el técnico de LA EMPRESA, debe identificarse presentando el documento que lo acredite como funcionario o contratista de LA EMPRESA e indicará al SUSCRIPITOR, usuario y/o propietario el derecho que tiene de ser asistido durante la visita, por parte de un técnico en gas o testigo hábil, de su confianza, con el fin que lo asesore en la revisión, para lo cual se le otorga un lapso de tiempo de quince (15) minutos; En desarrollo de la verificación, el técnico de LA EMPRESA diligenciará el acta de revisión técnica en la que se consignarán los resultados arrojados, indicando entre otros, la fecha y hora de inicio, nombre de quien la ejecuta y su identificación, dirección del inmueble, tipo de uso, carga instalada, nombre del SUSCRIPITOR, nombre de la persona que atiende la verificación y Número de identificación.

Una vez terminada la verificación, y suscrita el acta técnica por los que en ella intervinieron, se entregará copia de la misma al SUSCRIPITOR o usuario o persona que atendió la visita; Si quien atendió la verificación se niega a firmar, lo debe hacer un testigo, con la leyenda "se negó a firmar".

Cuando la verificación de las instalaciones o del equipo de medida no pueda llevarse a cabo por ausencia de usuario, LA EMPRESA, informará la fecha en que se adelantará la nueva revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, o la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a LA EMPRESA para suspender el servicio hasta que se permita adelantar esta verificación. Si como resultado de la verificación es necesario el retiro del medidor a fin de verificar su funcionamiento, debido una presunta anomalía, este se embalará en una caja debidamente sellada, dejando constancia del número del medidor retirado, su lectura y se programará la verificación en un laboratorio de metrología, informando la fecha, hora, y lugar en que se llevará a cabo; seguidamente se instalará un medidor de prueba indicando el número y la lectura por este registrada.

**b. DILIGENCIA DE REVISIÓN DEL MEDIDOR EN EL LABORATORIO DE METROLOGÍA:** En la fecha y hora notificada por LA EMPRESA, se procederá, en presencia del SUSCRIPITOR, usuario y/o propietario a la apertura de la caja sellada y a la práctica de la prueba del medidor. Si el SUSCRIPITOR, usuario y/o propietario llegada la fecha y hora señalada no comparece a la diligencia, se dejará constancia de tal situación, y podrá hacerse presente dentro de los cinco días siguientes, y solicitar la reprogramación de la prueba; de no hacerse presente y no reprogramar la fecha de verificación, LA EMPRESA, realizará la diligencia sin su presencia, registrando las condiciones encontradas en el mismo, de lo cual se deja constancia en los documentos soportes que tenga establecido el laboratorio de metrología. El laboratorio expedirá el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración o certificado de inspección según corresponda. Si el medidor no presenta ninguna anomalía, se retirará el medidor de prueba y se instalará nuevamente el medidor objeto de revisión.

Cuando el medidor deba ser remplazado por defectos derivados de anomalías o manipulación indebida, se dejará constancia, informando al SUSCRIPITOR, usuario y/o

propietario el deber de realizar el respectivo cambio y el término que se le otorga para tales efectos.

**c. INFORME-** En el evento que LA EMPRESA tenga conocimiento de la posible comisión o existencia de una o varias anomalías, ésta emitirá informe por escrito el cual, estará acompañado de los fundamentos técnicos y jurídicos del presunto incumplimiento contractual, siendo notificado en la forma prevista en los artículos 67 y 69 del CPACA; Frente a este acto no procede recurso alguno.

Dicho informe contendrá como mínimo; los hallazgos, y anomalías detectadas, las pruebas recaudadas, las conductas consideradas violatorias del contrato, el cálculo del consumo a recuperar y la oportunidad para pronunciarse sobre las pruebas recaudadas.

**d. FACTURACIÓN:** Expedida la factura, el usuario a través del derecho de petición, podrá controvertir los valores facturados en cuyo escrito deberá solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

La factura incluirá, los valores que resulten de la liquidación y cálculo de los metros cúbicos (M3) consumidos, así como todos los demás valores a cobrar al usuario.

**PARÁGRAFO 1:** El suscriptor, usuario y/o propietario podrá presentar las respectivas reclamaciones frente a la nueva factura, en las condiciones previstas en el artículo 85 del C.C.U.

Frente al acto que resuelve la reclamación; proceden los recursos de reposición y apelación conforme a lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y el C.C.U Título VIII.

**e. PRUEBAS:** LA EMPRESA mediante comunicación decretará la práctica de las que sean solicitadas por el suscriptor, usuario y/o propietario y las demás que considere necesarias. LA EMPRESA podrá negar la práctica de aquellas pruebas que considere improcedentes, impertinentes o inconducentes, contra la cual procede el recurso de reposición.

**PARÁGRAFO 1:** Las pruebas que sean requeridas por el SUSCRIPTOR, y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por la EMPRESA.

**PARÁGRAFO 2:** El cálculo de los consumos no facturados, por la existencia de anomalías serán determinados conforme lo dispuesto en la cláusula **82** del presente CCU.

**PARÁGRAFO 3:** En caso que se establezca que los servicios, medidores, reguladores, u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, e (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador.

**f. NOTIFICACIONES:** Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del SUSCRIPTOR y/o usuario es la misma a la cual se le envía la facturación del servicio, a no ser que, dentro de la reclamación, éste haya informado otra dirección de notificación. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que LA EMPRESA pueda determinar a través del directorio telefónico, la del inmueble en que se cometió la infracción. En firme la decisión, esta será ejecutable.

**PARÁGRAFO 2:** La construcción de acometidas no autorizadas, la adulteración y manipulación del centro de medición, faculta a la empresa, para adelantar la acción penal por defraudación de fluidos y las actuaciones correspondientes con el fin de buscar el pleno resarcimiento económico por los perjuicios derivados de esta conducta. La actuación administrativa y la acción penal no son excluyentes.

**82. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** En el evento que se establezca la existencia de volúmenes de gas que no fueron medidos, como consecuencia de la existencia de anomalías que impidieran el registro de dichos consumos, estos serán

determinados por LA EMPRESA teniendo en cuenta los siguientes métodos, de acuerdo a las circunstancias especiales en que se encuentre el SUSCRIPTOR y/o usuario:

a. La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por LA EMPRESA en los ANEXOS 2 Y 3 de éste contrato; de acuerdo al uso del servicio, por el valor del metro cúbico (m<sup>3</sup>) vigente a la fecha de su liquidación y los días y/o meses a recuperar.

b. El promedio del mismo Usuario. Después de la instalación del medidor de prueba, se toma registro de la lectura y se establece el promedio de consumo del periodo a facturar, tomando el consumo estimado del servicio, este promedio se multiplicará por los días que el medidor no registró consumo, multiplicándolo por el valor del metro cúbico vigente a la fecha de liquidación.

c. Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial y en su defecto con base en promedio de SUSCRIPTORES y/o usuarios que estén en circunstancias similares. Los consumos serán calculados con las tarifas vigentes al momento de la liquidación.

**PARÁGRAFO 1:** Se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso.

**PARÁGRAFO 2:** El término de duración de la anomalía será el que se establezca en el respectivo proceso administrativo; de no poder determinarse, este se contabilizará desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo o desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio y el consumo registrado en la facturación. Ante la presencia de variaciones constantes en el consumo, se calculará desde el momento en que se infiera que se presentó la anomalía.

**83. COBROS FACTURABLES DE CONSUMOS NO REGISTRADOS DERIVADOS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS Y OTROS CONCEPTO:** Además de proceder la suspensión o corte del servicio, LA EMPRESA podrá exigir al suscriptor o usuario cuando éste incurra en alguna de las conductas descritas a continuación, el pago de las siguientes sumas de dinero relacionadas con el servicio:

1- Por efectuar conexiones no autorizadas por LA EMPRESA para obtener el servicio directo o por adulterar las conexiones y acometidas existentes o por adulterar o manipular los equipos de medición y/o regulación en cualquiera de estos casos, LA EMPRESA podrá cobrar al suscriptor o usuario:

- a. El valor del consumo que por el hecho de dichas anomalías LA EMPRESA dejó de facturar.
- b. La tarifa de conexión, reconexión o reinstalación, según sea el caso.
- c. El costo del medidor que cumpla con las condiciones técnicas para la correcta medición del consumo o su reparación (si es susceptible de ser reparado), si LA EMPRESA lo suministra o repara.
- d. El valor de la visita técnica, inspecciones y/o revisiones al centro de medición y/o demás pruebas que se requieran dentro del proceso administrativo de acuerdo con las tarifas vigentes de LA EMPRESA.

2- Por dar un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o modificar la carga instalada superando la capacidad del medidor. En este caso procederá el cobro de los siguientes rubros:

- a. El costo del medidor y/o regulador que cumpla con las características técnicas requeridas para el nuevo uso.
- b. El valor del consumo dejado de facturar durante el tiempo de la situación irregular, a las tarifas vigentes para el nuevo uso. A la cantidad resultante, se le descontará los consumos que hayan sido facturados y pagados durante el mismo periodo en que permaneció la irregularidad.

- c. El valor de la visita técnica, inspecciones y/o revisiones al centro de medición y/o demás pruebas que se requieran dentro del proceso administrativo de acuerdo con las tarifas vigentes de LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 1:** La manipulación del centro de medición o la construcción de acometidas no autorizadas por LA EMPRESA, con el fin de evitar el registro del gas consumido, están tipificadas en el Código Penal como constitutivas del delito de "defraudación de fluidos". En consecuencia, LA EMPRESA podrá instaurar la correspondiente denuncia penal a fin de que la autoridad competente investigue lo sucedido.

**PARÁGRAFO 2:** Sin perjuicio de la actuación administrativa adelantada y de la acción penal instaurada, LA EMPRESA se reserva el derecho, en cualquier momento, de iniciar las acciones civiles a que haya lugar, las cuales tendrán como fin el cobro del valor del gas natural consumido y no pagado, además de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados a LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 3:** Además de proceder al cobro de los cargos facturables previstos en esta cláusula del presente contrato, LA EMPRESA podrá cobrar al suscriptor o usuario, el costo incurrido por las investigaciones, inspecciones, procesos penales y/o civiles, incluidos los honorarios de los abogados que representen los intereses de LA EMPRESA, según el numeral 5.54 de la Resolución CREG 067 de 1995.

**PARÁGRAFO 4:** El cobro de los valores aquí descritos se harán sin perjuicio del derecho que le asiste a la EMPRESA de suspender el servicio y cuando sea reincidente, LA EMPRESA podrá realizar el corte del mismo y dar por resuelto el contrato de prestación de servicios.

**PARÁGRAFO 5:** El valor del proceso de investigación está calculado como se indica en la siguiente tabla, sin perjuicio de los demás valores que pudiesen resultar a favor de SURCOLOMBIANA DE GAS SA ESP. Calculados en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMLMV), según la categoría del usuario y la capacidad máxima de consumo de los equipos instalados en metros cúbicos por hora, calculados al momento en que SURCOLOMBIANA DE GAS SA ESP detecte la violación.

<b>USUARIO</b>	<b>COBRO</b>
Residencial	0.5 SMLMV
Comercial	1 SMLMV
Industrial	1.5 SMLMV

**84. NORMALIZACIÓN DE ACOMETIDAS FRAUDULENTAS O NO:** Con el objeto de regularizar la prestación del servicio a una persona que se encuentre conectada en forma no autorizada al sistema de distribución, a través de acometidas fraudulentas o no autorizadas, LA EMPRESA promoverá su normalización en las condiciones que considere convenientes. Lo anterior sólo se realizará cuando LA EMPRESA, de oficio o por aviso de terceros, no haya detectado e indicado por escrito a la persona la existencia de la situación. Cuando LA EMPRESA detecte una acometida fraudulenta o no autorizada, procederá a efectuar la suspensión o el corte de la misma y adelantará las acciones legales a que haya lugar y las descritas en el presente contrato de condiciones uniformes.

## **TITULO VIII**

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

**85. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:** El SUSCRIPTOR o usuario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas 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 (Servicio al Cliente) de LA EMPRESA pero el SUSCRIP TOR y/o usuario deberá informar por lo menos:

- a. El número del código de identificación del SUSCRIP TOR y/o usuario
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá correspondencia y el teléfono. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. La relación de los documentos que se acompañan.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- g. Indicar el número del medidor o copia de la factura (cuando aplique).
- h. Dirección y centro poblado donde está ubicado el inmueble objeto de la petición.
- i. Dirección y municipio donde se recibirán las notificaciones. Correo electrónico, si autoriza ser notificado por ese medio.
- j. Número telefónico para contacto.
- k. La designación de la autoridad a la que se dirige.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### **86. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:**

Las peticiones, quejas y reclamaciones podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si éstas fueran verbales LA EMPRESA las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario receptor de la misma estará obligado a expedirla y entregará al reclamante indicando el contenido en forma sucinta de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Cuando frente a una petición verbal se emita una decisión relativa a negativa del contrato del servicio, suspensión, terminación, corte y/o facturación, se deben conceder los recursos de ley, de lo cual se dejará en el acto de notificación la respectiva constancia. Las peticiones, reclamaciones 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. No obstante, cuando el peticionario actúe a través de apoderado, el poder deberá estar debidamente constituido, es decir con reconocimiento de firma y contenido ante notario. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de Petición. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).

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

- a. Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.
- b. El recurso de reposición se interpondrá por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIP TOR o usuario, ante el funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).
- c. 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.



d. Los recursos deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se ponga en conocimiento el acto que contiene la decisión al SUSCRIPTOR y/o usuario, ante el mismo funcionario que profirió la decisión.

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

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

g. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUSCRIPTOR o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) períodos.

**88. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:**

Para responder las peticiones, quejas, y recursos LA EMPRESA, tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin desconocer el correspondiente a la notificación y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o usuario auspicó 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 reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

Cuando se deban practicar pruebas, se señalará un término no mayor a 30 días hábiles; los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que exceda el término de treinta (30) días.

**89. RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un solo escrito ante LA EMPRESA y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**90. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:** LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o usuario, el contenido de la respuesta en la misma forma como se haya presentado a saber: verbalmente o por escrito y de la siguiente manera:

a. **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelva sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPTOR o usuario, por correo ordinario, electrónico o por fax, a las direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

b. **NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo una citación a la dirección que aquel haya anotado en la petición o que repose en LA EMPRESA o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia de envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Al hacerse la notificación personal se le entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión si esta es escrita, con la anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. En caso de notificación en zona rural, ésta se efectuará conforme a lo dispuesto para la respectiva empresa de mensajería, caso en el cual la decisión estará disponible en la oficina de mensajería de la respectiva vereda por el término de treinta (30) días para

que el peticionario proceda a reclamarla. Si vencido este término no pudiere efectuarse la notificación personal, se hará por aviso.

Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de envío de la citación para notificarse de la decisión.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse por **Medio electrónico**, la cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

**PARÁGRAFO:** En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**91. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**92. NOTIFICACIÓN POR AVISO:** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**93. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.** Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de LA EMPRESA podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

## TITULO IX

### DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS DOMICILIARIO Y DESAFECTACIÓN DEL INMUEBLE ARRENDADO

**94. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Mientras la ley lo imponga, LA EMPRESA aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el SUSCRIPTOR o usuario se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

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 de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y, Depósito.

3. Denuncio 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 deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 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 cinco (5) 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 insoluble de la deuda del servicio público de gas domiciliario, 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.

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 dos 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.

La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, 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 por parte del Arrendador, éste 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. 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 Bancaria 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 alguna de las partes notifique a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- d. Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.

## **TITULO X FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS E INDUCCIÓN A ERROR**

**95. FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS:** Cuando El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, adultere, altere, coloque sellos falsos, anule o modifique la factura del servicio, los recibos o comprobantes de pago y en general cualquier documento que pueda en alguna forma afectar los intereses de LA EMPRESA, se cobrará a título de pena, el valor correspondiente a cinco (5) veces el valor de la factura o documento adulterado. Lo anterior sin perjuicio del derecho que le asiste a LA EMPRESA de suspender el servicio.

**96. INDUCCIÓN A ERROR:** El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, que induzca o mantenga en error a LA EMPRESA o permita, tolere o autorice que otro lo haga, incluyendo a título enunciativo, estampar sellos que no correspondan al de las entidades recaudadoras autorizadas por LA EMPRESA, falsificar comprobantes de pago,

certificados de pago por vía electrónica, falsificación de certificados de conformidad, informe de inspección y/o de competencia laboral, se hará responsable por el pago de los perjuicios que con tal conducta se cause a un tercero, al mismo SUScriptor, usuarios y/o poseedor, y a LA EMPRESA, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que contra este procedan.

En el evento que se reincida en la comisión de esta conducta, la multa a aplicar será el doble de las antes indicadas según cada caso.

**97. SANCIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS:** Además de los valores previstos en el presente contrato, LA EMPRESA cobrará al SUScriptor y/o usuario del servicio que cancele con cheques que posteriormente sean devueltos por el Banco o Corporación respectiva, el veinte por ciento (20%) del importe total del mismo a título de sanción pecuniaria.

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

## TITULO XI

### DE VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**98. 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 encuentra 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 la ley y en el presente contrato.

Para efectos de publicidad el presente contrato y sus condiciones uniformes estarán disponibles en las oficinas de servicio al cliente, en la página web de [www.surgas.com](http://www.surgas.com).

**99. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser notificadas en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días calendario siguiente de haberse efectuado. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

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

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

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

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

- a. Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
- b. Por parte de LA EMPRESA cuando se compruebe fraude del SUSCRIPUTOR o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación pago o en el servicio mismo.
- c. Por solicitud del SUSCRIPUTOR o usuario siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación. Previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de LA EMPRESA por parte del SUSCRIPUTOR y/o usuario.
- d. Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA a petición de parte. Ocurrido esto, LA EMPRESA no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPUTOR o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- e. Por parte del SUSCRIPUTOR o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
- f. Cuando quiera que el SUSCRIPUTOR o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo a lo previsto en la condición 36.
- g. Por la negativa del SUSCRIPUTOR para que se realice la conexión al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta LA EMPRESA para conectarlo. En tal caso LA EMPRESA cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- h. Por los demás motivos establecidos en la ley.

## **TITULO XII DISPOSICIONES FINALES**

**102. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterá primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción de donde se presta el servicio; o en su defecto a la decisión de un árbitro único, abogado cuando la decisión deba ser proferida en derecho, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio, Centro al cual deberá dirigirse la demanda arbitral, lugar donde se llevará el proceso; este se tramitará conforme a las normas legales que regulan el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos

**103. DELEGACIÓN:** El representante legal de LA EMPRESA podrá delegar facultades en un funcionario de LA EMPRESA para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos y adelante procesos por manipulación en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato, el cargo y nombre del funcionario (s) se comunicará periódicamente a la Superintendencia de Servicios Públicos...

**104. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedarán además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas, acuerdos o contratos que formarán parte del presente contrato.

Se regirá también por lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y sus modificaciones, el código de Comercio y Civil 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 suscripción.

**105. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las condiciones técnicas para la prestación del servicio estarán sujetas a lo que para el efecto se disponga en el Código de Distribución, y en las demás normas pertinentes.

**106. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autoriza de manera expresa e inequívoca con la firma del presente contrato de prestación de servicios, para que todos los datos de carácter personal que actualmente se encuentran registrados y los que llegase a suministrar a LA EMPRESA puedan ser objeto de tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la sustituyan o complementen. Los datos personales podrán ser recolectados, almacenados, clasificados, actualizados, usados, suprimidos, transmitidos o transferidos, estos dos últimos casos podrán hacerse hacia personas jurídicas dentro o fuera del territorio nacional; de conformidad con las siguientes estipulaciones:

**a) TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** LA EMPRESA, sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados, realizan el tratamiento de datos personales lo que incluye entre otros la recolección, el almacenamiento, la actualización, el uso, la circulación, la transferencia, transmisión y supresión, para las siguientes finalidades:

1. Para realizar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, sin limitarse a: la prestación del servicio público de gas natural domiciliario y sus actividades complementarias, programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.
2. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos.
3. Para que, en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexos, fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos de LA EMPRESA, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como la CIFIN y DATA CRÉDITO, entre otras.
4. Para que la recolección de la información pueda realizarse a través de medios idóneos tales como encuestas que permitan su posterior verificación y para ser utilizados como material probatorio.

**b) DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:** LA EMPRESA se compromete a implementar las medidas necesarias para garantizar un tratamiento idóneo de los datos personales de acuerdo a la normatividad. Los datos personales podrán ser tratados para lograr la correcta y eficiente ejecución del presente contrato, además para lo específicamente dispuesto en la política de tratamiento de datos personales de SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P, la cual se encuentra publicada en su sitio web [www.surgas.com](http://www.surgas.com). El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá, con relación al manejo de datos personales, los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
  3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
  4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
  5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.
  6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
  7. No proporcionar datos sensibles, excepto si es necesario hacerlo por un requerimiento legal, no obstante, LA EMPRESA, podrá implementar sistemas de control biométrico para la entrada o salida de sus instalaciones, caso en el cual estos datos biométricos son sensibles y con la firma de este contrato autoriza su tratamiento.
- c) DISPOSICIÓN FINAL:** 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 o reglamenten, los procedimientos internos de SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes y los siguientes anexos:

### ANEXO 1

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS COMERCIALES		
ACTIVIDAD COMERCIAL	FACTOR DE UTILIZACIÓN POR DÍA (HORAS)	DÍAS AL MES DE TRABAJO
Asadero	7	27
Avicultura	5	24
Bizcochería	5	20
Cafetería	6	25
Casa de Comunidad	4	24
Clínica	4	28
Club	6	20
Comercializadora de café	8	18
Comidas rápidas	8	27
Fábrica de alimentos	5	22
Fábrica de arepas	5	24
Fábrica de confecciones	14	22
Fábrica de veladoras	6	23
Hotel	7	25
Instituto Educativo	6	20
Lavandería	5	22



Metalmecánica	7	8
Panadería	6	24
Papelería	3	28
Pizzería	8	28
Planta deshidratadora	8	4
Planta procesadora	6	24
Restaurante	7	26
Secadero	3	10

## ANEXO 2

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS RESIDENCIALES		
TIPO DE ARTEFACTO	FACTOR DE UTILIZACIÓN POR DÍA (HORAS)	DÍAS AL MES DE TRABAJO
Estufa de 2 quemadores	6,1	30
Estufa de 3 quemadores	4,6	30
Estufa de 4 quemadores	3,8	30
Horno	0,1	30
Calentador de tanque	1,9	30
Calentador de paso	0,5	30

### **JAVIER FERNANDO ESCOBAR RUIZ**

Gerente

Versión 10 de julio de 2024

### **Elaboró:**

Paola Andrea Rusinque Mejía

Jefe Jurídico