

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE**

TABLA DE CONTENIDO	Pág.
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	6
CAPÍTULO I.....	18
DISPOSICIONES GENERALES .....	18
Cláusula 1ª.- PARTES DEL CONTRATO:.....	18
Cláusula 2ª.- DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: .....	18
Cláusula 3ª.- ALCANCE: .....	19
Cláusula 4ª.- OBJETO: .....	19
Cláusula 5ª.- ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN:.....	19
Cláusula 6ª.- SOLIDARIDAD:.....	19
Cláusula 7ª.- MODALIDAD DEL SERVICIO:.....	20
Cláusula 8ª.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:.....	20
CAPITULO II.....	20
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	20
Cláusula 9ª.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: .....	20
Cláusula 10ª.- SOLICITUD:.....	20
Cláusula 11ª.- TRÁMITE DE LA SOLICITUD:.....	21
Cláusula 12ª.- NEGACIÓN DEL SERVICIO: .....	21
Cláusula 13ª.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: .....	22
Cláusula 14ª.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:.....	23
CAPITULO III.....	23
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....	23
Cláusula 15ª.- DERECHOS DE LAS PARTES:.....	23
Cláusula 16ª.- ABUSO DEL DERECHO: .....	25
Cláusula 17ª.- DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:.....	25
Cláusula 18ª.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL/LA SUSCRITOR/A O USUARIO/A:.....	27

Cláusula 19ª.- CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS/AS SUSCRIPTORES/AS: .....	29
Cláusula 20ª.- AMPARO POLICIVO:.....	30
Cláusula 21ª.- EFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:...31	31
CAPÍTULO IV .....	31
DE LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS.31	31
Cláusula 22ª.- UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O REDES LOCALES:.....	31
Cláusula 23ª.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O RED LOCAL:.....	31
Cláusula 24ª.- CARGO POR CONEXIÓN: .....	31
Cláusula 25ª.- PROPIEDAD DEL MEDIDOR, REGULADOR Y VÁLVULA DE CORTE: .....	31
Cláusula 26ª.- GARANTÍA PARA ACOMETIDAS, REGULADORES Y MEDIDORES:.....	32
Cláusula 27ª.- INDIVIDUALIDAD DE LA ACOMETIDA Y EL MEDIDOR:.....	32
Cláusula 28ª.- UBICACIÓN DEL MEDIDOR: .....	33
Cláusula 29ª.- CAMBIO DEL MEDIDOR, DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O DEL EQUIPO DE TELEMETRÍA: .....	33
Cláusula 30ª.- RETIRO DEL MEDIDOR: .....	33
Cláusula 31ª.- SELLOS, PRECINTO: .....	34
Cláusula 32ª.- MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES: ....34	34
Cláusula 33ª.- RETIRO PROVISIONAL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:.....	35
Cláusula 34ª.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES, ELEMENTOS DEL CENTRO DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS:.....	35
Cláusula 35ª.- INSTALACIONES INTERNAS: .....	35
Cláusula 36ª PUESTA EN SERVICIO: .....	36
Cláusula 37ª.- RESPONSABILIDAD DEL/LA SUSCRIPTOR/A O USUARIO/A: ..36	36
Cláusula 38ª.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: .....	37
CLÁUSULA 39ª.- REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: .....	37
CAPÍTULO V .....	39
MEDICIÓN DEL CONSUMO .....	39

Cláusula 40º.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:.....	39
Cláusula 41º.- MEDICIÓN: .....	39
Cláusula 42º.- LECTURA DEL MEDIDOR: .....	39
Cláusula 43º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR DE PREPAGO:.....	40
Cláusula 44º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:.....	40
Cláusula 45º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN COLECTIVA:.....	40
Cláusula 46º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN ZONAS DE ASENTAMIENTO SUBNORMALES:.....	40
Cláusula 47º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROMEDIO:.....	41
Cláusula 48º.- LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS FACTURABLES:.....	42
Cláusula 49º. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS .....	42
Cláusula 50º.- FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: .....	44
Cláusula 51º.- RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: .....	44
Cláusula 52º.- COBROS INOPORTUNOS:.....	44
Cláusula 53º.- CARGOS FACTURABLES:.....	44
Cláusula 54º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL/LA SUSCRIPTOR/A O USUARIO/A:.....	45
Cláusula 55º.- PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL/DE LA SUSCRIPTOR/A O USUARIO/A:.....	46
Cláusula 56º.- NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:.....	51
CAPÍTULO VI .....	52
FACTURACIÓN.....	52
Cláusula 57º.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS:.....	52
Cláusula 58º.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:.....	53
Cláusula 59º.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA: .....	53
Cláusula 60º.- PERÍODO DE FACTURACIÓN: .....	54
Cláusula 61º.- FACILIDADES PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS: .....	54

Cláusula 62ª.- CERTIFICACIÓN DE LA LECTURA: .....	55
Cláusula 63ª.- CARGO POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES: .....	55
Cláusula 64ª.- EXIGIBILIDAD Y MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: .....	55
Cláusula 65ª.- INTERESES MORATORIOS: .....	55
Cláusula 66ª.- CONSTITUCIÓN EN MORA: .....	56
Cláusula 67ª.- RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD POR EL PAGO DE LAS FACTURAS: .....	56
Cláusula 68ª.- HABEAS DATA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO:...	56
Cláusula 68ª A- AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES ..	57
CAPÍTULO VII .....	57
SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	57
Cláusula 69ª.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA: .....	57
Cláusula 70ª.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: .....	59
Cláusula 71ª.- CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:.....	62
Cláusula 72ª.- CONSENTIMIENTO DE TERCEROS PARA LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO:.....	65
Cláusula 73ª.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA SUSPENSIÓN O CORTE: .....	65
CAPITULO VIII .....	66
DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS.....	66
Cláusula 74ª.- INMUEBLES ARRENDADOS:.....	66
Cláusula 75ª.- DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: .....	67
Cláusula 76ª.- INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO:.....	69
CAPÍTULO IX .....	69
MECANISMOS DE DEFENSA DEL/ LA SUSCRITOR/A O USUARIO/A EN SEDE DE LA EMPRESA.....	69
Cláusula 77ª.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: .....	69
Cláusula 78ª.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS: .....	70
Cláusula 79ª.- TRÁMITE DE LOS RECURSOS: .....	70

Cláusula 80º.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: .....	70
Cláusula 81º.- NOTIFICACIONES:.....	71
Cláusula 82º.- RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:.....	71
CAPITULO X.....	72
DISPOSICIONES FINALES.....	72
Cláusula 83º.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:.	72
Cláusula 84º.- CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:.....	72
Cláusula 85º.- CLÁUSULA DE DELEGACIÓN: .....	72
ANEXOS .....	73

## DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del presente contrato de servicio público domiciliario de gas combustible, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG-, el Ministerio de Minas y Energía –MME, las normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC- y las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores y que sean aplicables en el ámbito del presente contrato y en especial las siguientes:

**ACOMETIDA:** Derivación de la red local de distribución 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.

**ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN:** Es cualquier acción por parte del suscriptor/a o usuario/a tendiente a generar una modificación no autorizada en la red de distribución, en cualquiera de los componentes del centro de medición, como el medidor, sellos, precintos, válvulas, regulador, etc., o en la instalación interna, y en general, cualquier modificación que altere sus condiciones de fabricación, que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible y en el consumo facturado. A continuación, se describen a título enunciativo algunas de las modalidades:

- 1. ADICIÓN DE SUSTANCIAS O CUALQUIER OTRO OBJETO EN EL MEDIDOR:** Es la alteración del equipo de medición, consistente en la incorporación de sustancias químicas u orgánicas o de cualquier otro elemento extraño como alambres o imanes, que alteran los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.
- 2. ACOMETIDA NO AUTORIZADA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del servicio de gas natural, efectuada sin autorización de LA EMPRESA y cuyo objeto es apoderarse del gas natural y evitar total o parcialmente la medición del consumo por parte del prestador del servicio.
- 3. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE LA CARGA INSTALADA:** Incremento o disminución de la carga instalada o contratada por el/la suscriptor/a o usuario/a, sin haber sido informado a LA EMPRESA.
- 4. SERVICIO AUTO-RECONECTADO O AUTOREINSTALADO:** Es aquél que se presenta en los inmuebles cuando el suscriptor, usuario o un tercero habilita el servicio posterior a la suspensión y/o corte por diferentes causales, entre ellas, no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte o suspensión, sin autorización de LA EMPRESA.
- 5. BY-PASS:** Consiste en desviar el flujo de gas natural de la red externa de distribución hacia la instalación interna de un inmueble, evitando el paso del gas a través del medidor.
- 6. MEDIDOR NO ASIGNADO:** Son medidores instalados por el/la suscriptor/a, usuario/a o un tercero, sin autorización de LA EMPRESA, para evitar la contabilización del consumo en el medidor instalado inicialmente por LA EMPRESA o que se encuentran instalados en aquellos predios que no cuentan con el servicio de gas natural pero lo consumen de forma irregular, simulando la prestación del mismo.
- 7. CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Es la derivación de la red externa de distribución de la acometida o del centro de medición, hacia la instalación interna de un inmueble, permitiéndole al/la usuario/a o suscriptor/a de la cuenta y/o contrato relacionado con dicho inmueble, acceder al servicio de gas natural sin que medie autorización de LA EMPRESA.

- 8. DEVOLUCIÓN DE LOS DÍGITOS DEL ODÓMETRO – DEVOLUCIÓN DE LECTURA:** Es la acción por la cual se manipulan los dígitos del odómetro del medidor para disminuir el registro del consumo, afectando la lectura frente al consumo real; supone la manipulación de sellos y tornillos del medidor.
- 9. INSTALACIÓN DE MEDIDORES NO HOMOLOGADOS NI CALIBRADOS:** Es la instalación de un contador y/o regulador sin estar autorizado por LA EMPRESA.
- 10. INTERVENCIÓN DE PRECINTOS:** Es la adulteración, alteración, intervención, rotura o retiro de los precintos instalados por LA EMPRESA.
- 11. INTERVENCIÓN DEL VISOR:** Es cualquier manipulación o intervención del visor (tapa del odómetro).
- 12. IMPEDIMENTO PARA LA TOMA DE LECTURA:** Se presenta cuando se impide tomar la lectura del medidor, mediante acciones tales como encerramiento de este o cuando se encuentra algún tipo de elemento que impide cumplir con dicho fin.
- 13. MANIPULACIÓN DE REGULADORES Y PRESIÓN:** Se presenta cuando se encuentra intervenido o manipulado el regulador del centro de medición, permitiendo el aumento del flujo de gas natural.
- 14. MANIPULACIÓN DE LOS MECANISMOS DE ENGRANAJE DEL MEDIDOR:** Se presenta cuando se encuentran alterados y/o manipulados, por ejemplo, mediante retiros, averías, etc., los elementos mecánicos de transmisión (engranajes) del medidor, de tal forma que se impide su movimiento, alterando la medición real del consumo.
- 15. MANIPULACIÓN Y/O FALSIFICACIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD Y TORNILLOS:** Se presenta cuando se encuentran retirados, cambiados, rotos y/o deformados los sellos y/o tornillos originales del medidor y/o las cavidades en donde se alojan.
- 16. MEDIDOR INVERTIDO:** Se presenta cuando se encuentra instalado el medidor en el sentido contrario al flujo de entrada del gas, impidiendo por ende el registro del servicio consumido.
- 17. PERFORACIÓN DEL DIAFRAGMA DEL MEDIDOR:** Se presenta cuando se encuentra alteración del equipo de medición, consiste en la perforación de las paredes del diafragma, permitiendo que el gas pase a través de dicha perforación afectando la medida del consumo real.
- 18. PERFORACIÓN DE LOS DUCTOS DEL MEDIDOR:** Se presenta cuando se encuentra alterado el equipo de medición y consiste en la perforación del ducto interno o tuberías de plástico o metálicas con objetos punzantes, calientes o perforantes, que permiten que el gas natural fluya hacia la instalación interna del predio sin que el consumo sea registrado por el medidor.
- 19. RETIRO O RUPTURA DE PRECINTOS:** Se presenta cuando se encuentran alterados los precintos instalados por la empresa, para acceder al medidor e intervenirlo.
- 20. USO DISTINTO AL DECLARADO:** Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay cualquier otra situación atribuible o no el/la suscriptor/a o usuario/a que implique un consumo de energía que no fue pagado por el/la suscriptor/a o usuario/a, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.

**AFORO INDIVIDUAL DE CARGA:** Es una forma de determinación del consumo en un inmueble, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y hallazgos detectados en el centro de medición, si no se cuenta con la información de la potencia nominal de los artefactos a gas natural en el predio, el

consumo podrá estimarse a través de una prueba de litraje en el medidor, aplicando el factor de corrección correspondiente.

**ANOMALÍA:** Irregularidad técnica o alteración de los equipos de medida y regulación que impide su funcionamiento normal afectando la fidelidad de la medida, así como las irregularidades presentadas en los elementos de seguridad de los mismos, tanto internos como externos y que pueden generar gas consumido dejado de facturar. Igualmente se entenderá como anomalía cualquier modificación técnica en las instalaciones y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del/la suscriptor/a y/o usuario/a o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo.

**ASENTAMIENTO SUBNORMAL:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana y en el cual las familias viven en condiciones de pobreza crítica.

**AUMENTO DE CARGA:** Incremento de la carga instalada o contratada por el/la suscriptor/a, usuario/a o un tercero.

**CALENTADOR ESPECIAL:** Es el calentador de agua de paso continuo de potencia nominal igual o superior a 4.2KW, que funciona con combustibles gaseosos para uso residencial, instalado en zonas geográficas con alturas iguales o superiores a los dos mil (2.000) metros sobre el nivel del mar, sin que para el mismo se haya previsto un sistema de extracción o conducción o su instalación se encuentre en la parte externa de las edificaciones.

**CAPACIDAD INSTALADA:** Es la capacidad nominal del medidor (componente limitante del sistema) definida en unidades de caudal. (Volumen sobre unidad de tiempo).

**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 puedan instalar en la misma.

**CARGO FIJO:** Es el valor fijo de la tarifa regulada por la CREG que se cobra al/la suscriptor/a o usuario/a en cada factura, y que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el/la usuario/a, lo haya o no utilizado. Su cobro se efectúa a partir del periodo de facturación siguiente a la fecha en la que haya sido instalado el medidor.

**CARGO POR CONEXIÓN:** Es para los/as usuarios/as residenciales el cargo previsto en el artículo 108.2 de la Resolución CREG-057 de 1996 o la norma que lo modifique, aclare, sustituya o derogue; y, para los/as demás usuarios/as el cargo que establezca LA EMPRESA para cubrir los costos involucrados en la acometida y el medidor. Este cargo no incluye los costos de la red interna, que deben ser asumidos por el/la usuario/a.

**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/as usuarios/as. Por lo general dichos elementos se encuentran ubicados en cajillas de protección.

**CERTIFICADO DE CONFORMIDAD:** Es el documento emitido por un Organismo de Certificación Acreditado por autoridad competente, mediante el cual certifica que la instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico.

**CICLO DE FACTURACIÓN:** Agrupación de suscriptores/as o usuarios/as que se leen en un periodo determinado de lecturas consecutivas.

**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/as suscriptores/as o usuarios/as 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.

**COMERCIALIZACIÓN:** Actividad consistente en la compra de gas natural y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y/o en el mercado secundario y su venta con destino a otras operaciones en dichos mercados, o a los/as usuarios/as finales. En el caso de la venta a los/as usuarios/as finales también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas natural.

**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/as usuarios/as finales, regulados/as o no regulados/as. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de gas combustible.

**COMERCIALIZADOR:** Participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización.

**COMPUTADOR DE FLUJO O UNIDAD CORRECTORA DE VOLUMEN:** Es un elemento terciario del Sistema de Medición que recibe las señales de salida proveniente(s) del (de los) dispositivo(s) de medición de flujo, o de otro computador de flujo y/o de los instrumentos de medida asociados, transformándolos y puede almacenar los resultados en la memoria como mínimo por 40 días para que sean usados.

**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 natural por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por LA EMPRESA a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del/la suscriptor/a o usuario/a.

**CONDUCTA DOLOSA:** Es toda acción u omisión por parte del/la suscriptor/a o usuario/a que se materializa con cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo en este contrato y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación", las cuales tienen como resultado la falta de medición, la disminución del registro del consumo del gas combustible entregado al predio, la afectación de la lectura frente al consumo real y/o la disminución de los valores facturados. Cualquier tipo de adulteración, en estos términos constituye incumplimiento grave del contrato de prestación del servicio y, por lo tanto, indicio de conducta dolosa por parte del suscriptor o usuario de conformidad con el artículo 63 del Código Civil.

**CONEXIÓN:** Activos de uso exclusivo que no hacen parte del Sistema de Distribución o Red Local, que permiten conectar un Comercializador, un Almacenador, otro Distribuidor o un usuario a un Sistema de Distribución de gas combustible por redes de tuberías. La conexión se compone básicamente de los equipos que conforman el centro de medición y la acometida, activos que son de propiedad de quien los pague, si no son inmuebles por adhesión.

**CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Es la derivación de la red de distribución, de la acometida o del centro de medición, realizada por el/la suscriptor/a o usuario/a ya sea de manera directa o por interpuesta persona con el fin de acceder al servicio de gas sin que medie autorización de LA EMPRESA.

**CONSUMO:** Cantidad de metros cúbicos de gas recibidos por el/la suscriptor/a o usuario/a en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que a aclare, modifique o sustituya y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

**CONSUMO ANORMAL:** Es el volumen de gas que, al compararse con los consumos promedios históricos de un/a mismo/a suscriptor/a o usuario/a, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios/as con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

**CONSUMO ESTIMADO:** Es el volumen de gas establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un/a mismo/a suscriptor/a o usuario/a, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios/as con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

**CONSUMO FACTURADO:** Es el volumen de gas liquidado y cobrado al/la suscriptor/a o usuario/a, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el/la usuario/a, si éste/a es no regulado/a.

**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.

**CONSUMO NO AUTORIZADO:** Cualquier consumo de gas realizado por el/la suscriptor/a o usuario/a sin autorización de LA EMPRESA a través de cualquier hecho, anomalía o irregularidad que haya impedido que LA EMPRESA lo registrara o midiera y que ésta tiene derecho a determinar y facturar.

**CONSUMO NO FACTURADO:** Es el volumen de gas recibido por el/la suscriptor/a o usuario/a que no ha sido liquidado por LA EMPRESA.

**CONSUMO PREPAGADO:** Es la cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el/la usuario/a por el valor prepagado, definida en el momento en que éste/a active el prepago a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga.

**CONSUMO PROMEDIO:** Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico del/la suscriptor/a o usuario/a o el estrato al que pertenece el suministro en los últimos 6 meses de consumo.

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un/a usuario/a a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos/as usuarios/as no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe Contrato de Servicio de gas aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos/as usuarios/as.

**CORTE DEL SERVICIO:** Es la suspensión permanente del servicio previa a la terminación del contrato, la cual se puede realizar desde el centro de medición o directamente en la acometida del/la suscriptor/a o usuario/a, con el fin de garantizar la efectiva interrupción del suministro de gas en el inmueble.

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Información que se da a LA EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin acerca de la existencia o terminación de un contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y el Decreto 3130 del mismo año.

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

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

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

**DELITO DE APODERAMIENTO DE HIDROCARBUROS, SUS DERIVADOS, BIOCOMBUSTIBLES O MEZCLAS QUE LOS CONTENGAN:** Es el delito consagrado en el artículo 327-A del Código Penal, en los siguientes términos; "El que se apodere de hidrocarburos, sus derivados, biocombustibles o mezclas que los contengan debidamente reglamentados, cuando sean transportados a través de un oleoducto, gasoducto, poliducto o a través de cualquier otro medio, o cuando se encuentren almacenados en fuentes inmediatas de abastecimiento o plantas de bombeo, incurirá en prisión de ocho (8) a quince (15) años y multa de mil trescientos (1.300) a doce mil (12.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes. En las mismas penas incurirá el que mezcle ilícitamente hidrocarburos, sus derivados, biocombustibles o mezclas que los contengan. Cuando el apoderamiento se cometiere en volúmenes que no exceda de veinte (20) galones o 65 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de gas, la pena será de prisión de tres (3) a ocho (8) años y multa de doscientos (200) a setecientos (700) salarios mínimos legales mensuales vigentes."

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

**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 1.994. 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.

**EQUIPO DE TELEMETRÍA:** Elemento del sistema de medición utilizado para la transmisión de datos de forma remota, con equipos eléctricos o electrónicos para detectar, acumular y procesar datos físicos en las estaciones reguladoras de puerta de ciudad o una estación de gas natural comprimido o estaciones de transferencia de custodia de distribución y los puntos de salida donde están ubicados los usuarios no regulados y estaciones de GNV; para después transmitirlos al centro de control de un distribuidor donde pueden procesarse y almacenarse.

**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.

**ESTACIONALIDAD EN EL CONSUMO:** Consumos atípicos eventuales generados por picos de producción, temporada vacaciones, o efectos climáticos.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Es el nivel de clasificación dado a un inmueble residencial de un municipio atendiendo los factores y procedimientos que determina la ley.

**FACTOR DE UTILIZACIÓN:** Corresponde a las horas que el/la usuario/a utiliza el servicio durante el día. Ver anexos 1 y 2.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que LA EMPRESA emite a través del sistema de facturación electrónica y entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes prestados por LA EMPRESA en desarrollo del contrato de prestación del servicio y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados, cuya inclusión en la factura, previamente ha autorizado el/la suscriptor/a o usuario/a, solicitando sean cobrados a través de la misma.

**FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, proceso que comprende: lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, carga de productos no inherentes autorizados por el/la suscriptor/a o usuario/a y elaboración y entrega de la factura.

**FIRMA INSTALADORA:** Es LA EMPRESA o persona natural que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la

Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los/as suscriptores/as o usuarios/as potenciales del servicio de gas que presta LA EMPRESA.

**FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las redes internas de un inmueble, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos.

**FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble que puede ser detectado por el/la suscriptor/a usuario/a o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

**FRAUDE:** Cualquier alteración en la acometida, instalación interna y/o medidor, en el equipo de medida, que llegue a afectar la medición del consumo real de SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO o tercero que ponga en riesgo personas y bienes.

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

**GAS 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.

**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 licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propano y butano.

**GASODOMÉSTICO:** 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/la suscriptor/a o usuario/a está obligado/a a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

**HALLAZGO:** Es el descubrimiento que se realiza en desarrollo de visitas técnicas y corresponde a la existencia situaciones que pueden generar gas consumido dejado de facturar en la cuenta/contrato.

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

**INFORME DE INSPECCIÓN:** Es el documento emitido por un Organismo de Inspección Acreditado por autoridad competente, mediante el cual establece que la instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico

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

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

**LECTURA:** Registro del volumen de gas que marca el medidor.

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

**MEDIDOR DE 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.

**MEDIDOR PROVISIONAL:** Consiste en la instalación de un medidor de forma temporal y de propiedad de la empresa, cuando se retira el medidor que se encuentra instalado, con el fin de verificar técnicamente su estado de funcionamiento.

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

**NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS:** Especificaciones expedidas por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

**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/la suscriptor/a o usuario/a del servicio, con base en el Contrato de Condiciones Uniformes y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NÚMERO DE PÓLIZA:** Es el número asignado por LA EMPRESA a una cuenta de gas perteneciente a un/a suscriptor/a o usuario/a para efectos de su identificación ante la misma.

**ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN O DE INSPECCIÓN ACREDITADO:** Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado por la autoridad competente como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección y/o certificación de las instalaciones internas de gas.

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

**PERÍODO 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.

**PETICIÓN:** Es el derecho que tiene un/a suscriptor/a, usuario/a o propietario/a de acudir ante LA EMPRESA para plantear cualquier asunto relativo al contrato de servicio público. Las peticiones pueden ser escritas o verbales, la cuales se presentarán, tramitarán y decidirán teniendo en cuenta las costumbres de LA EMPRESA en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la Ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

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

**PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN:** Corresponde a los cinco meses anteriores al plazo máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

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

**PREPAGO DEL SERVICIO:** Consiste en la posibilidad que se le da al/la suscriptor/a o usuario/a para que teniendo en cuenta su consumo histórico y los demás conceptos de la facturación, realice el abono o depósito a LA EMPRESA de una suma de dinero equivalente al costo de - por lo menos- una (1) factura, a fin de que LA EMPRESA una vez medido el consumo, debite en cada período de facturación el valor total de la factura hasta agotar la suma abonada por el/la suscriptor/a o usuario/a. LA EMPRESA se obliga a reportar al/la suscriptor/a o usuario/a en cada período de facturación la respectiva cuenta de balance y a reconocer sobre el remanente del dinero los rendimientos financieros usuales en el mercado.

**PRESTADOR DE SERVICIO PÚBLICO:** Cualquiera de las personas señaladas en el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

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

**RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Es el restablecimiento del servicio de gas combustible que realiza LA EMPRESA a un inmueble, al cual le había suspendido por la falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, en el presente contrato o en la regulación vigente. El valor del servicio de reconexión es el que ha sido publicado por LA EMPRESA y remunera los costos en que incurre la misma para ejecutar las actividades de Suspensión y Reconexión, por lo tanto, cuando en la factura se presente dicho concepto incluye el cobro por las dos actividades. Los costos en que se incurre para estas actividades son costos directos, entre otros: mano de obra, transporte, equipos y materiales, y los costos indirectos según corresponda.

**RECONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Es la reconexión del servicio de gas a un inmueble, la cual es realizada sin la autorización de LA EMPRESA, cuando el servicio se encuentra suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el presente contrato.

**RECONEXIÓN POR REVISIÓN PERIÓDICA:** Es el restablecimiento del servicio de gas combustible que realiza LA EMPRESA después del proceso de Revisión Periódica o de la atención de una emergencia, una vez el/la suscriptor/a o usuario/a haya eliminado la causa de la suspensión y LA EMPRESA cuente con el certificado de conformidad. LA EMPRESA podrá cobrar al/la suscriptor/a o usuario/a un cargo por reconexión por revisión periódica, conforme con las tarifas previamente publicadas.

**RECURSOS:** El recurso es un acto del/la suscriptor/a o usuario/a para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato para que las revoque, aclare o modifique.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se interpone como subsidiario del recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomó la decisión inicial, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aclare, la modifique o la revoque.

**RECURSO DE QUEJA:** Es el que se interpone ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante el/la superior/a del/la funcionario/a que emitió la decisión que rechazó el recurso de apelación.

**RED DE DISTRIBUCIÓN:** Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la estación reguladora de puerta de ciudad, estación reguladora de distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los/as usuarios/as.

**REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE:** Es la Resolución 90902 del 24 de octubre de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

**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.

**REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido cortado. El valor de esta operación se cobra en la siguiente facturación, aplicando la tarifa determinada por LA EMPRESA y vigilada por la CREG.

**REINSTALACIÓN NO AUTORIZADA:** Es la reinstalación del servicio de gas a un inmueble la cual es realizada sin la autorización de LA EMPRESA, cuando el servicio se encuentre cortado.

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

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

**REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas, realizada por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, dentro del plazo mínimo y máximo definido por la regulación, en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.

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

**SERVICIO AUTOREINSTALADO:** Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a o un tercero habilita el servicio posterior al corte por no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte sin autorización de LA EMPRESA. Esta acción se considera como una adulteración de los equipos de medición y regulación.

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

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

**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.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Es la omisión de respuesta por parte de LA EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un/a suscriptor/a o usuario/a dentro del término establecido legalmente para el efecto. La Ley 142 de 1994 reconoce efectos positivos al silencio administrativo de LA EMPRESA, lo que quiere decir que la falta de respuesta por parte de ésta hace presumir que LA EMPRESA accedió a la petición, queja o recurso presentado por el/la suscriptor/a o usuario/a.

**SISTEMA DE MEDICIÓN:** Sistema que comprende el módulo de medición, todos los dispositivos auxiliares y adicionales, y cuando sea apropiado, un sistema de soportes documentales asegurando la calidad y la trazabilidad de los datos.

**SISTEMAS DE MEDICIÓN:** Los sistemas de medición deberán estar homologados de conformidad con la normativa que se encuentre vigente en el País o en su defecto, se emplearán las recomendaciones de la Asociación Americana de Gas – "American Gas Association" (AGA), del "American National Standards Institute" (ANSI), última edición y de la International Organization of the Legal Metrology (OIML), y constarán de:

- a) Elemento primario: Es el dispositivo esencial usado para la medición del gas; incluye, pero no está limitado a, medidores de orificios, turbinas, ultrasónicos, rotatorios, másticos o de diafragma. Salvo acuerdo entre las partes, para elementos primarios del tipo turbina se evitará el uso de las configuraciones de instalación a que hace referencia el numeral 3.2.2 del reporte N° 7 de AGA, en su edición de 1996, o la que lo modifique, adicione o sustituya.
- b) Elementos secundarios: Corresponden a los elementos registradores, transductores, o transmisores que proporcionan datos, tales como: presión estática, temperatura del gas, presión diferencial, densidad relativa y son de carácter obligatorio para todos los sistemas.
- c) Elementos terciarios: Corresponden a la terminal remota, el equipo de telemetría y un computador de flujo o unidad correctora de datos, programado para calcular correctamente

el flujo, dentro de límites especificados de exactitud e incertidumbre, que recibe información del elemento primario y de los elementos secundarios.

Los elementos terciarios son de carácter obligatorio para puntos de transferencia de custodia, para usuarios/as no regulados y estaciones de gas natural vehicular, así como para cualquier usuario/a con consumos iguales o mayores a la clase B referenciada en la tabla que se encuentra en este numeral.

La instalación de los sistemas de medición corresponde al distribuidor, el cual trasladará al/la usuario/a los costos que por ese hecho se generen.

Para poder realizar el envío de los datos cuenta con sistemas de transmisión como: satélite, fibra óptica, GPRS, teléfono fijo, Unidad Terminal Remota UTR, entre otros.

**SCADA:** Supervisión, Control y Adquisición de datos.

**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/la suscriptor/a o usuario/a.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS o SSPD:** Es un organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios a que se refiere la Ley 142 de 1994.

**SUSCRIPCIÓN/A:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.

**SUSCRIPCIÓN/A POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario/a de los servicios públicos.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Consiste en la interrupción temporal del servicio de gas combustible en un inmueble por la falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el presente contrato.

**SUSPENSIÓN POR REVISIÓN PERIÓDICA:** Es la interrupción temporal del servicio que realiza LA EMPRESA dentro del proceso de Revisión Periódica por las causales establecidas en el parágrafo cuarto de la cláusula 39<sup>a</sup> del presente contrato. LA EMPRESA podrá cobrar al/la suscriptor/a o usuario/a un cargo por suspensión por revisión periódica, conforme con las tarifas previamente publicadas.

**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.

**TELEMETRÍA:** Es la lectura de forma remota, periódica de la información disponible en medidores de consumo de gas con el objetivo de:

- Realizar de forma remota la gestión del sistema de medición:
  - Lectura del medidor
  - Monitoreo de las variables.
- Realizar de forma remota la gestión operativa y del servicio:
  - Diagnóstico y detección de fallas
  - Recolección de la información necesaria para la facturación
  - Monitoreo de la calidad del servicio
  - Control de pérdidas / Detección y prevención de fraude

**TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS NATURAL:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 o ley de Servicios Públicos y/o en el presente Contrato.

**UNIDAD TERMINAL REMOTA, UTR:** Sigla más conocida en inglés como RTU, mediante la cual se define a un dispositivo que es parte del sistema de medición y basado en microprocesadores, el cual permite obtener señales independientes de los procesos y enviar la información al centro de control de un distribuidor donde se procese haciendo parte de un sistema central SCADA o un software de adquisición de datos el cual permita, entre otras, visualizar las variables enviadas por la UTR. Este elemento puede reemplazar al computador

de flujo en la medida en que cumpla con los estándares técnicos para tal fin, lo que lo convierte en parte constitutiva del sistema de medición.

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

**USUARIO/A:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de gas domiciliario, bien sea como propietario/a del inmueble en donde éste se presta, o como receptor/a directo/a del servicio. A este/a último/a usuario/a se le considera también como consumidor/a.

**USUARIO/A REGULADO/A:** Es un/a usuario/a que consume hasta 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.

**USUARIO/A NO REGULADO/A:** Es el/la usuario/a 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. Los/as usuarios/as que realicen actividades de autogeneración y de cogeneración de energía a base de gas natural podrán actuar para todos los propósitos, independientemente de la cantidad de gas natural que utilicen, como usuarios/as no regulados/as del servicio de gas natural.

**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/as consumidores/as obligados/as a ella, de acuerdo con la Ley 142 de 1994.

**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.

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

**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.

**VISITA TÉCNICA:** Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado de las redes de distribución, centros de medición o el estado de las líneas comunes. El costo de las visitas técnicas que se realicen por solicitud del/la usuario/a y no en cumplimiento de un deber legal, regulatorio o contractual de LA EMPRESA, estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a de acuerdo con las tarifas publicadas en la web de LA EMPRESA.

**VISITA TÉCNICA CENTRO DE MEDICIÓN:** Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar todos los elementos que componen el centro de medición tales como: medidor, regulador de presión, válvula de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los/as suscriptores/as o usuarios/as.

**VISITA TÉCNICA CON CAMBIO DE MEDIDOR:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA cuya operativa incluye la sustitución del equipo de medida efectuando la respectiva prueba de litraje.

**VISITA TÉCNICA DE REHABILITACIÓN:** Es la visita realizada por LA EMPRESA mediante la cual se verifica el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de los gasodomésticos y el centro de medición de un inmueble, con el fin realizar la rehabilitación del servicio en las condiciones de calidad y de seguridad exigidas por la regulación vigente, cuando este haya sido suspendido preventivamente por seguridad o por mutuo acuerdo por parte del/la suscriptor/a o usuario/a. El pago del valor de la visita técnica de rehabilitación estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a y se cobrará cuantas veces se realice la visita por LA EMPRESA para la rehabilitación del servicio.

**VISITA TÉCNICA DE SUSPENSIÓN:** Es la visita técnica realizada por LA EMPRESA mediante la cual se realiza la interrupción temporal del servicio de gas combustible en un inmueble por la falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el presente contrato.

**VISITA TÉCNICA DE SUSPENSIÓN POR AUTO RECONEXIÓN O AUTO REINSTALACIÓN:** Es la visita técnica realizada por LA EMPRESA mediante la cual se realiza una nueva suspensión del servicio de gas en un inmueble en el que ya se había realizado previamente una visita técnica de suspensión, pero el/la cliente/a de manera indebida auto reconectó o auto reinstaló el servicio. El costo de esta visita deberá ser asumido por el/la suscriptor/a o usuario/a que realizó la manipulación de los equipos de medición y regulación.

**VISITA TÉCNICA DE REPARACIÓN:** Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA mediante la cual se realizan las reparaciones a que haya lugar, en el centro de medición o en la acometida, previa autorización por parte del/la suscriptor/a o usuario/a. El valor de la visita técnica de reparación estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a.

**VOCAL DE CONTROL:** Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: informar a los/as suscriptores/as o usuarios/as acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos/as a defender aquellos y cumplir éstos; recibir informes de los/as suscriptores/as o usuarios/as acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### **Cláusula 1<sup>a</sup>.- PARTES DEL CONTRATO:**

Son partes en el presente contrato de condiciones uniformes, por un lado, la sociedad **Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.**, empresa de servicios públicos domiciliarios, identificada con el NIT número 890.205.952-7, que para efectos del presente contrato se identificará en adelante como LA EMPRESA y por el otro, el/la propietario/a y/o suscriptor/a o usuario/a del servicio y todo aquel/lla que lo/la suceda en sus derechos reales sobre el inmueble a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los/as poseedores/as y tenedores/as de todo o de la parte del bien beneficiado con el servicio y los/as usuarios/as o consumidores/as a que alude el artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las estipulaciones aquí establecidas.

### **Cláusula 2<sup>a</sup>.- DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el Contrato de Servicios Públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA, en su calidad de distribuidor y comercializador, presta a un/a suscriptor/a o usuario/a el servicio público domiciliario de gas combustible a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a las estipulaciones contenidas en el presente contrato y que han sido definidas por LA EMPRESA para ofrecer el servicio a muchos/as suscriptores/as o usuarios/as no determinados/as.

Hacen parte del contrato, no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sea objeto de acuerdo especial con uno/a o

algunos/as de los/as suscriptores/as o usuarios/as. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

**Cláusula 3<sup>a</sup>.- 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/las suscriptores/as o usuarios regulados, a los usuarios no regulados que cambien su condición a regulados de acuerdo con la regulación vigente, y en general a todo su mercado relevante.

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los suscriptores o usuarios no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes en caso de presentarse conflicto entre ellas.

**Cláusula 4<sup>a</sup>.- OBJETO:**

En virtud del presente contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público domiciliario de gas combustible al/la-propietario/a, suscriptor/a o usuario/a o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el/la solicitante y el inmueble cumplan las condiciones previstas por LA EMPRESA para la prestación del servicio. En contraprestación, éste/a se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes.

**Cláusula 5<sup>a</sup>.- ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN:**

LA EMPRESA presta la distribución y la comercialización de gas combustible en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Girón, Lebrija, Sabana de Torres, Puerto Wilches en el Departamento de Santander, Cantagallo, San Pablo (del Departamento de Bolívar), Barrancabermeja, Corregimiento el Llanito, los Corregimientos de El Pedral y Puente Sogamoso en el Municipio de Puerto Wilches del Departamento de Santander y Yondó en el Departamento de Antioquia. No obstante, LA EMPRESA podrá operar en igualdad de condiciones en cualquier parte del territorio colombiano.

**Cláusula 6<sup>a</sup>.- SOLIDARIDAD:**

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

Para todos los efectos, usuario/a es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario/a, tenedor/a o poseedor/a del inmueble en donde éste se presta, o como receptor/a directo/a del servicio.

#### **Cláusula 7ª.- MODALIDAD DEL SERVICIO:**

LA EMPRESA prestará el servicio bajo las modalidades de residencial y no residencial. Los/as suscriptores/as o usuarios/as residenciales serán clasificados/as de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente; los/as no residenciales conforme a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas -CIIU- de las Naciones Unidas, según lo dispuesto en la regulación vigente.

**Parágrafo Primero:** El/la suscriptor/a o usuario/a sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas combustible para los fines estipulados en la solicitud de matrícula y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio originalmente contratado sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA previa presentación de la solicitud por escrito del/la suscriptor/a o usuario/a, aplicándose para tal efecto, las tarifas correspondientes al nuevo uso del servicio, las cuales han sido previamente publicadas por LA EMPRESA.

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

#### **Cláusula 8ª.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:**

El servicio de gas combustible que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni derivarse a terceras personas.

### **CAPITULO II CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

#### **Cláusula 9ª.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de gas, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. LA EMPRESA prestará el servicio dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la Ley.

#### **Cláusula 10ª.- SOLICITUD:**

Para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible, el/la interesado/a deberá presentar la correspondiente solicitud ante LA EMPRESA, mediante el total diligenciamiento y suscripción del formulario de solicitud del servicio, el cual será suministrado gratuitamente por LA EMPRESA. Dicho formulario contiene la información necesaria que deberá aportar el/la suscriptor/a o usuario/a para tal fin.

El/la suscriptor/a o usuario/a potencial que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público domiciliario de gas deberá obtener previamente autorización escrita del/la propietario/a, la cual deberá ser aportada con el formulario de solicitud, salvo lo establecido en el inciso final del artículo 128 de la ley 142 de 1994.

De igual forma, 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/la solicitante, en relación con la identificación del/la suscriptor/a o usuario/a o usuario/a potencial, el inmueble y su propiedad y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. Tanto el/la solicitante como el inmueble deberán estar a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta LA EMPRESA. Cuando el/la solicitante sea una persona jurídica, junto al certificado de existencia y representación legal se deberá adjuntar diligenciado el formulario de conocimiento del cliente (SAGRILAFT).

**Cláusula 11<sup>a</sup>.- TRÁMITE DE LA SOLICITUD:**

LA EMPRESA dejará constancia de la recepción de la solicitud y definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, si ésta se ajusta a las condiciones y requisitos previstos en el presente contrato, lo cual deberá informar al/la suscriptor/a o usuario/a con el fin de que éste/a proceda a subsanar la solicitud, en caso de ser necesario.

Si se requiere por parte de LA EMPRESA la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, LA EMPRESA cobrará al/la interesado/a su costo justificado en detalle, salvo que se trate de un/a usuario/a residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

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

LA EMPRESA accederá a prestar el servicio siempre que el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde éste se encuentre ubicado, y que las instalaciones internas cumplan con las normas técnicas y de seguridad exigidas, lo cual se acreditará con el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o directamente por LA EMPRESA.

Si LA EMPRESA lo considera, podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones técnicas y de seguridad en que sea posible hacerlo, siempre que la empresa, de acuerdo con sus análisis y dictámenes técnicos y/o aquellos de las autoridades competentes hagan viable la prestación del servicio. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA por seguridad podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio, o si la autoridad competente así lo ordena.

**Cláusula 12<sup>a</sup>.- 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, determinadas en el presente contrato y/o en la regulación vigente.
2. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, por la autoridad competente o se encuentre en ronda hídrica.
3. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente o por la empresa.
4. Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
5. Cuando no existan redes internas en el inmueble solicitante.
6. 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.
7. Cuando el inmueble no pueda identificarse, por carecer de nomenclatura oficial.
8. Cuando el/la-solicitante del servicio es un/a antiguo/a suscriptor/a o usuario/a que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
9. Cuando LA EMPRESA no puede obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros/as usuarios/as.
10. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 "Ley de Arrendamiento" para el pago de nuevos servicios.
11. Cuando el servicio presente deuda por concepto de recuperación de consumo de gas y no haya sido regularizado.
12. Cuando existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio.
13. Cuando el/la suscriptor/a y/o usuario/a no cuente con autorización escrita por parte del/la propietario/a del inmueble para la instalación del servicio.
14. Cuando el/la potencial suscriptor/a y/o usuario/a no cumpla con las condiciones establecidas por la empresa en el código de ética del Grupo Vanti, ni cumpla con las normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo.

La negativa de conexión al servicio será comunicada por escrito al/la solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan.

#### **Cláusula 13º.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:**

LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el/la usuario/a haya pagado el cargo por conexión correspondiente.

La acometida y su conexión sólo podrán ser realizadas por LA EMPRESA, en tanto que la instalación interna podrá ser contratada con cualquier firma instaladora registrada en la misma, a elección del/la suscriptor/a o usuario/a.

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, o que afecta la continuidad o calidad del servicio al/la usuario/a o a otros/as usuarios/as, rehusará o descontinuará la prestación del servicio.

**Parágrafo:** 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.

#### **Cláusula 14ª.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:**

La propiedad de las tuberías, accesorios, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al/la propietario/a del inmueble al cual se adhieren. No obstante, LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por el/la suscriptor/a o usuario/a y podrá, por lo tanto, suspender la prestación del servicio al/la usuario/a cuando se presente mora en el pago de una o más cuotas.

### **CAPITULO III DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

#### **Cláusula 15ª.- DERECHOS DE LAS PARTES:**

En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los/las suscriptores/as o usuarios/as y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Son derechos del/la suscriptor/a o usuario/a los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo al momento de contratar el servicio o cuando lo solicite.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad tal como lo prevé la Ley y la regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para su pago.
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público.
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
11. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevén las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (habeas data).
12. Cuando el Usuario Regulado aumente sus consumos a 100.000 pcd (2.832 m<sup>3</sup>/día) o más, se catalogará como Usuario No Regulado; su nueva condición sólo será efectiva hasta el siguiente primero (1) de diciembre posterior a la fecha de vencimiento de sus contratos de suministro y de capacidad de transporte con respaldo físico con período de un año.

**12.1** Para efectos de lo anterior, la medición se calculará como el promedio de las demandas diarias de gas bajo condiciones normales de operación medida en el sitio individual de entrega durante los últimos 6 meses anteriores a la fecha en que se verifica la condición.

**12.2** El Usuario Regulado que aumente sus consumos y deba catalogarse como Usuario No Regulado tendrá derecho a elegir libremente el comercializador conforme a lo dispuesto en los artículos 24 y siguientes de la Resolución CREG 123 de 2012 o la norma que la modifique, aclare o sustituya.

**12.3** En el evento que el/la suscriptor/a o usuario/a no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a su nueva condición de Usuario No regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de usuario no regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web.

**12.4** En el evento que el/la usuario/a que realice las actividades de autogeneración y de cogeneración de energía a base de gas natural solicite actuar para todos los propósitos, como Usuario No Regulado del servicio conforme al procedimiento publicado por la EMPRESA en su página web, pero no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a dicha condición de Usuario No Regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de Usuario No Regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web.

Son derechos de LA EMPRESA, los siguientes:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo.
4. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula 55<sup>a</sup> del presente contrato, el valor del consumo que, por falta de medición por acción u omisión del/la suscriptor/a o usuario/a, LA EMPRESA no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió con ocasión de la misma.
5. Suspender y cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones de el/la suscriptor/a o usuario/a, según lo previsto en este contrato.
6. Incluir dentro de la facturación para su correspondiente pago, cualquier concepto derivado de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el/la suscriptor/a o usuario/a, conforme a la normatividad vigente.
7. Trasladar las deudas pendientes con LA EMPRESA a aquellos inmuebles sobre los que el/la suscriptor/a o usuario/a inicia una nueva solicitud de conexión o previa autorización del/la usuario/a a otra cuenta ya existente.
8. LA EMPRESA tiene el derecho de acceder al inmueble, previa autorización del/la suscriptor/a o usuario/a, para verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna.
9. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
10. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.

11. Recaudar el cobro de la contribución a los/las suscriptores/as o usuarios/as que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los/las usuarios/as que deben beneficiarse de ellos.
12. Obtener el pago de todo el gas consumido, aunque no haya sido registrado.
13. Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

#### **Cláusula 16<sup>a</sup>.- ABUSO DEL DERECHO:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, el/la suscriptor/a o usuario/a debe ejercer adecuada y razonablemente los derechos derivados de la Ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a LA EMPRESA, su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.

#### **Cláusula 17<sup>a</sup>.- DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:**

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las Leyes, Decretos o Reglamentos y otras cláusulas del contrato, son obligaciones de LA EMPRESA:

1. Suministrar el servicio de gas combustible en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas en las normas vigentes.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
4. Garantizar la medición real del consumo, con instrumentos en buen estado y métodos o procedimientos tecnológicos apropiados. En su defecto, el consumo se determinará con base lo establecido en la Cláusula 44<sup>a</sup> y siguientes, según aplique, del presente contrato.
5. Reconectar o reinstalar el servicio dentro del plazo que determina la Ley una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente.
6. Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes, la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición y materiales que suministre directamente LA EMPRESA.
7. Entregar al/la suscriptor/a o usuario/a, certificación de la lectura que registra el medidor, correspondiente a su instalación cuando éste/a lo solicite.
8. Facturar con la periodicidad establecida y en forma discriminada, el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o la autorización del/la suscriptor/a o usuario/a puedan ser incluidos en la factura.
9. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura.
10. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida e instalaciones internas, cuando el/la suscriptor/a o usuario/a lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el/la usuario/a pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, LA EMPRESA

podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente previniendo su alteración.

11. Suspender o descontinuar inmediatamente el servicio, cuando la empresa considere que la instalación del/la suscriptor/a o usuario/a se ha tornado total o parcialmente peligrosa o defectuosa, o cuando el organismo de certificación o de inspección acreditado le informe a LA EMPRESA que el estado de la instalación es peligroso o su funcionamiento defectuoso, o cuando la empresa considere que el/la suscriptor/a o usuario/a ha incurrido en el uso incorrecto del servicio al encontrar adulterados y/o intervenidos los equipos de medición y regulación según quedó definido en el presente contrato.
12. Cumplir con las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.
13. Devolver al/la propietario/a, suscriptor/a y/o usuario/a, mediante el procedimiento que establezca, los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su retiro, salvo que por razones de tipo probatorio, se deban custodiar por más tiempo, mientras se realizan investigaciones en laboratorio, se agota la vía gubernativa o se concluye el proceso administrativo o judicial relacionado con la recuperación de energía o defraudación de fluidos.  
Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el/la suscriptor/a o usuario/a no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, LA EMPRESA podrá disponer del medidor, materiales y demás elementos no reclamados, chatarrizándolos y no se hará responsable patrimonialmente de los mismos.
14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro del término establecido en la Ley, las peticiones, quejas y recursos -verbales o escritos- que presenten los/as suscriptores/as o usuarios/as, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA.
15. Informar por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las suspensiones programadas del servicio para realizar mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA.
16. Hacer las compensaciones a que haya lugar al/la suscriptor/a o usuario/a cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad la regulación vigente.
17. Exigir que los/as funcionarios/as y demás personal autorizado por LA EMPRESA porten un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, el cargo y una foto reciente de la persona, para ingresar a las instalaciones del/la suscriptor/a o usuario/a a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
18. Permitir al/la suscriptor/a o usuario/a elegir libremente al/la proveedor/a de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
19. Otorgar financiación de por lo menos tres (3) años para el pago de los derechos de conexión a los/as suscriptores/as o usuarios/as residenciales de los estratos 1, 2 y 3.
20. Informar acerca de las condiciones uniformes del contrato de servicio público de gas y disponer de copias o medios de consulta, para el/la suscriptor/a o usuario/a que lo solicite.
21. Informar a los/as suscriptores/as o usuarios/as acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio de gas.
22. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.
23. Contar con un servicio de atención de emergencias que funcione las 24 horas del día.

24. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrolle; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenezcan a este contrato.

**Parágrafo:** Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el/la suscriptor/a o usuario/a se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas y de uso del servicio con las cuales se convino su prestación.

**Cláusula 18<sup>a</sup>.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL/LA SUSSCRIPTOR/A O USUARIO/A:**

son obligaciones del/la suscriptor/a o usuario/a:

1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de que el/la suscriptor/a o usuario/a pague la factura de otro/a suscriptor/a o usuario/a, LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad sobre los efectos que el no pago oportuno o errado pueda generar.
2. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir LA EMPRESA para hacer efectivas las obligaciones a su favor.
3. Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de gas combustible por redes, de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA.
4. Dar aviso en forma inmediata a LA EMPRESA cuando el inmueble se encuentre desocupado, con el fin de determinar la posible desviación significativa de consumo.
5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las normas técnicas colombianas (NTC) para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple, según sea el caso.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas y medidores, suspensiones o cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos y en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.
7. Destinar para la instalación de los medidores y demás elementos del centro de medición, sitios de fácil acceso, manteniéndolos libres de escombros, basuras y materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
8. Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que puedan impedir el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. Si se encuentran instalados dichos elementos, el/la suscriptor/a o usuario/a deberá en todo momento facilitar al personal de LA EMPRESA el acceso al medidor. No está permitido el sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en la cláusula 20<sup>a</sup> del presente contrato y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al/la suscriptor/a o usuario/a.

9. No dar un uso diferente del servicio al originalmente contratado sin autorización previa de LA EMPRESA, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato.
10. Cumplir con las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.
11. Informar a LA EMPRESA la construcción de la instalación interna, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con ampliaciones, trasladados de puntos de salida de gas y en general cualquier modificación al trazado de la instalación interna, tamaño, capacidad total, carga instalada o método de operación del equipamiento del/la suscriptor/a o usuario/a.
12. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.
13. Adquirir, instalar, mantener, reparar y/o reemplazar los instrumentos para medir los consumos, los sistemas de medición y los equipos de telemetría, a satisfacción del distribuidor y de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Ley y reglamentación vigente. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no atienda las visitas de revisión por él solicitadas, le será cobrado el respectivo servicio al 50% de la tarifa establecida para visitas efectivas.
14. El/la suscriptor/a o usuario/a deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos y accesorios del centro medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos y accesorios del centro de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA.
15. No intervenir por sí mismo o por interpuesta persona la red de gas natural de LA EMPRESA con derivaciones de redes o elementos no autorizados por ésta. De igual forma, no adulterará, intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de los componentes que integran el centro de medición. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento de las obligaciones del presente contrato, entre otros; cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de by-pass; instalación de medidores invertidos; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general cualquier modificación del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del medidor y/o regulador.
16. No conectar o instalar el servicio de gas natural sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.
17. Permitir el retiro y traslado del medidor para su verificación en el laboratorio o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se presume por indicios que no permite determinar en forma adecuada los consumos. De igual manera se deberá permitir a LA EMPRESA realizar las reparaciones necesarias en los elementos del centro y/o sistemas de medición que no hacen parte de la instalación interna, con el fin de garantizar la seguridad en la prestación del servicio.
18. Aportar a LA EMPRESA dentro del término establecido en la regulación, el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado y solicitar, en cualquier momento, revisiones si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal

funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo.

19. Responder por el acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación.
20. Llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas, dentro de los términos especificados, ya sea por el fabricante o por las normas técnicas y darles un uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad y/u ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
21. Informar a LA EMPRESA, previamente y por escrito, cualquier cambio que se vaya a realizar en la estructura del inmueble que pueda afectar la prestación del servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario, independizar el servicio para cada unidad, celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada una. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin la autorización de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se regularice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.
22. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros/as usuarios/as, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
23. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores 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/la suscriptor/a o usuario/a.
24. Garantizar el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la Ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.
25. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del/la nuevo/a suscriptor/a, usuario/a y/o propietario/a del inmueble cuando haya tradición del dominio.
26. Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollos; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes en especial aquellas contenidas en la regulación expedida por la CREG; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenezcan al contrato.

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

**Cláusula 19<sup>a</sup>.- CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS/AS SUSCRIPTORES/AS:**

Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el/la suscriptor/a o usuario/a podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito que le imposibilite al/la suscriptor/a o usuario/a para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
2. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a sea el/la propietario/a, poseedor/a o tenedor/a del inmueble, y mediante sentencia judicial resulte privado/a 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.
3. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a es el/la poseedor/a o tenedor/a del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al/la propietario/a o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el/la propietario/a del inmueble o el/la nuevo/a poseedor/a o tenedor/a del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor/a o usuario/a.
4. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a siendo el/la propietario/a 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/la suscriptor/a inicial. En los casos en que, por acuerdo entre el/la comprador/a y el/la vendedor/a del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el/la suscriptor/a o usuario/a podrá liberarse de las obligaciones derivadas de éste, anexando documento en el cual el/la nuevo/a propietario/a del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor/a del contrato de servicio públicos.
5. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del/la suscriptor/a o usuario/a, si éste/a es propietario/a del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

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

#### **Cláusula 20º.- AMPARO POLICIVO:**

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

**Parágrafo:** El amparo políctivo se adelantará sin perjuicio de las demás acciones judiciales y administrativas a que hubiere lugar.

**Cláusula 21<sup>a</sup>.- EFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:**

Sin perjuicio de la suspensión, corte del servicio y la terminación del contrato, el incumplimiento de las obligaciones por parte del/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a dará lugar a que LA EMPRESA haga efectivo: (i) el cobro del valor de los bienes y servicios suministrados; (ii) el cobro de los intereses moratorios; (iii) la exigencia de los perjuicios causados; (iv) el cobro del consumo dejado de facturar en los casos en que haya lugar.

#### **CAPÍTULO IV DE LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS.**

**Cláusula 22<sup>a</sup>.- UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O REDES LOCALES:**

Los particulares no pueden intervenir o ejecutar trabajos u obras sobre la infraestructura que conforma el sistema de distribución o red local del servicio público domiciliario de gas combustible ni sobre la infraestructura que haya sido entregada por terceros a LA EMPRESA. Solamente LA EMPRESA y el personal autorizado por ella podrá realizar tales trabajos en su propia red y construir prolongaciones, derivaciones, modificaciones o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

**Cláusula 23<sup>a</sup>.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O RED LOCAL:**

Solamente LA EMPRESA podrá realizar trabajos de construcción y/o mantenimiento en su propia red y en las acometidas, en este último caso no se requerirá del consentimiento previo del/la suscriptor/a o usuario/a para realizar cualquier reparación que se considere necesaria, debiendo el/la suscriptor/a o usuario/a reconocer a LA EMPRESA los costos del mantenimiento en que ésta incurra.

**Cláusula 24<sup>a</sup>.- CARGO POR CONEXIÓN:**

LA EMPRESA cobrará un cargo por conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas natural. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre esta materia. Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los/as usuarios/as residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los términos del artículo 97 de la ley 142 de 1994 y en plazos hasta de 5 años. Para los/as demás suscriptores/as o usuarios/as, LA EMPRESA otorgará la financiación del cargo de conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta las políticas de financiación informadas por LA EMPRESA.

**Cláusula 25<sup>a</sup>.- PROPIEDAD DEL MEDIDOR, REGULADOR Y VÁLVULA DE CORTE:**

La propiedad del medidor, el regulador y la válvula de corte de gas domiciliario será de quien haya pagado por ellos. Los medidores deberán ser suministrados por LA EMPRESA o en su defecto adquiridos por el/la suscriptor/a o usuario/a, cuidando de cumplir con las especificaciones técnicas definidas por las normas, la regulación y la Ley, mediante su calibración en un laboratorio de metrología acreditado. En los casos en los que el/la suscriptor/a o usuario/a 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 y demás elementos del centro de medición estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a quien deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro, adulteración o pérdida de los mismos.

**Parágrafo:** LA EMPRESA podrá facturar al/la suscriptor/a o usuario/a en cualquier tiempo, el valor del medidor que el/la suscriptor/a o usuario/a haya aceptado en calidad de préstamo o arrendamiento según el caso y será causal de suspensión del servicio el no pago del mismo.

**Cláusula 26<sup>a</sup>.- GARANTÍA PARA ACOMETIDAS, REGULADORES Y MEDIDORES:**

LA EMPRESA otorgará por el término de un (1) año, garantía de calidad y buen funcionamiento sobre las acometidas que construya directamente o por medio de contratistas autorizados/as, y sobre los medidores, reguladores y demás elementos del centro de medición nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título al/la suscriptor/a o usuario/a del servicio. Esta garantía no cubre actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni daños ocasionados por negligencia, descuido o manipulación indebida de los mismos por parte del/la suscriptor/a o usuario/a.

**Cláusula 27<sup>a</sup>.- INDIVIDUALIDAD DE LA ACOMETIDA Y EL MEDIDOR:**

Por regla general cada suscriptor/a o usuario/a deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las excepciones que se indican a continuación o que se establezcan en las normas vigentes:

- Los inquilinatos.
- Los/as usuarios/as industriales, comerciales o institucionales autorizados por LA EMPRESA para tener más de una acometida.
- En inmuebles que por razones de tipo constructivo no sea posible instalar técnicamente acometidas individuales.

Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice para varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un/a único/a suscriptor/a frente a LA EMPRESA; no obstante, cualquier usuario/a que se encuentre ubicado/a dentro de un inmueble de tales características, tiene derecho a exigir a LA EMPRESA, la medición individual de su consumo, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese/a usuario/a se le tratará en forma independiente de los/as demás.

**Parágrafo Primero:** Es atribución exclusiva de LA EMPRESA, bien de manera directa o por medio de contratistas autorizados, ejecutar cambios en la localización de las acometidas y medidores, así como autorizar la independencia de éstos.

**Parágrafo Segundo:** 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 Tercero:** LA EMPRESA podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago.

**Parágrafo Cuarto:** En caso de que la acometida fuera modificada sin la autorización de LA EMPRESA, el/la suscriptor/a o usuario/a deberá pagar el valor de una reubicación o restitución de acometida. LA EMPRESA deberá requerir por escrito al/la usuario/a para que autorice la reubicación o restitución y en el evento que, dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el/la usuario/a no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá suspender

el servicio y procederá al traslado o adecuación de la acometida con cargo al/la suscriptor/a o usuario/a.

**Cláusula 28º.- 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/ a la usuario/a para que autorice su reubicación y, en el evento que, dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el/la usuario/a no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio y procederá al traslado del equipo de medición con cargo al /a la suscriptor/a o usuario/a. En todo caso, será LA EMPRESA quien realice el traslado del centro de medición y será obligación del/de la suscriptor/a o usuario/a adecuar la instalación interna para tal fin.

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

**Cláusula 29º.- CAMBIO DEL MEDIDOR, DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O DEL EQUIPO DE TELEMETRÍA:**

LA EMPRESA podrá ordenar la reparación o el reemplazo o modificación de los medidores, del sistema de medición o parte del mismo y/o del equipo de telemetría, en los inmuebles de los/as usuarios/as cuando establezcan errores en la marcación del consumo, mal funcionamiento, variación en los consumos por fuera del máximo error permisible conforme a la clase de los equipos, por la terminación de la vida útil del equipo por el paso del tiempo, porque ha quedado inservible por haberse manipulado sin autorización de LA EMPRESA, por hurto, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, eventos en los cuales, los costos serán asumidos por el/la suscriptor/a o usuario/a. Se excluye los medidores en período de garantía, siempre y cuando su mal funcionamiento no sea atribuible al/a la suscriptor/a o usuario/a.

Si pasado un período de facturación el/la suscriptor/a o usuario/a, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los equipos de su propiedad como el medidor, el sistema de medición y/o los equipos de telemetría, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta y con cargo al/a la suscriptor/a o usuario/a, trasladando los costos a estos y en caso de que no se cancele este costo en el plazo establecido por el distribuidor, se procederá al retiro del sistema de medición y cortar el servicio.

Lo anterior sin perjuicio del derecho suspensión del servicio que le asiste a LA EMPRESA a que haya lugar.

**Cláusula 30º.- RETIRO DEL MEDIDOR:**

El equipo de medición podrá ser retirado por LA EMPRESA en cualquier momento después de la suspensión o corte del servicio o la terminación del contrato y le será entregado al/a la suscriptor/a o usuario/a.

**Parágrafo primero:** Una vez inspeccionado el medidor y vencido el plazo para que el/la suscriptor/a o usuario/a manifieste su decisión de retirarlo del laboratorio, que será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la realización de la inspección, sin que el/la usuario/a lo haya retirado, LA EMPRESA está autorizada para disponer del medidor.

**Parágrafo segundo:** Cuando se determine que el/la suscriptor/a o usuario/a incurrió en cualquiera de las modalidades que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación", el/la suscriptor/a o usuario/a autoriza a LA EMPRESA para que custodie el medidor y lo ponga a disposición de las autoridades competentes.

**Cláusula 31<sup>a</sup>.- SELLOS, PRECINTO:**

Ninguna persona, salvo un/a empleado/a o contratista debidamente autorizado/a por LA EMPRESA, podrá romper o remover sellos o precintos instalados por la misma, en el centro de medición u otro lugar de la instalación de gas, dicha acción se considera como una materia que afecta gravemente a LA EMPRESA.

**Cláusula 32<sup>a</sup>.- MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES:**

Los medidores de gas domiciliario deberán ser verificados por LA EMPRESA a intervalos razonables tal como lo establece el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por el art. 7 de la Resolución CREG 127 de 2013, o dentro de los plazos que la normatividad legal vigente establezca para tales efectos. Los defectos encontrados durante la revisión del medidor deberán ser reparados por personal exclusivo de LA EMPRESA y su costo estará a cargo del/de la suscriptor/a o usuario/a. LA EMPRESA podrá ofrecer financiación sobre el valor de las reparaciones a través de la facturación mensual del servicio, previa autorización del/de la suscriptor/a o usuario/a.

**Parágrafo Primero:** La calibración de los medidores la podrá realizar LA EMPRESA en sus propios laboratorios o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores con cargo al/ a la suscriptor/a o usuario/a, en el evento que el medidor haya sido adquirido o reparado por el/la suscriptor/a o usuario/a y si su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando se evidencie alteración en los sellos.

En todo caso, LA EMPRESA procederá a rechazar los medidores adquiridos o reparados por el/la suscriptor/a o usuario/a cuando estos no cumplan con las especificaciones técnicas y de seguridad establecidas por las normas y la regulación o no pasen la prueba de calibración realizada por la misma.

En caso de que el/la suscriptor/a o usuario/a 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/ de la suscriptor/a o usuario/a.

**Parágrafo Segundo:** El/la suscriptor/a o usuario/a está en libertad de contratar con terceros la calibración y mantenimiento del medidor siempre y cuando sea un laboratorio certificado, en cuyo caso solicitará a LA EMPRESA el retiro del medidor y si es del caso, la instalación de uno

provisional o la suspensión del servicio; sin embargo, LA EMPRESA se reserva el derecho a la revisión del mismo con el objeto de ajustarlo a los parámetros de funcionamiento. Los costos de esta revisión serán asumidos por el/la suscriptor/a o usuario/a.

#### **Cláusula 33º.- RETIRO PROVISIONAL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:**

LA EMPRESA, podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado en el inmueble del/la suscriptor/a o usuario/a a fin de verificar su correcto funcionamiento y solicitar su sustitución si fuese necesario, y podrá suspender el servicio en el evento en que el/la suscriptor/a o usuario/a se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro de un medidor para verificar su funcionamiento, LA EMPRESA instalará otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión correspondiente. Cuando el servicio se encuentre suspendido por mutuo acuerdo o haya sido cortado, LA EMPRESA no instalará medidor provisional.

**Parágrafo.** Cuando el servicio se haya suspendido por haberse encontrado alguna de las modalidades de "Adulteración de los equipos de medición y regulación", descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato, LA EMPRESA estará facultada para no instalar medidor provisional.

#### **Cláusula 34º.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES, ELEMENTOS DEL CENTRO DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS:**

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

**Parágrafo:** En el evento en que los medidores u otros bienes sean de propiedad de LA EMPRESA, se exonerará de responsabilidad al/la suscriptor/a o usuario/a 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.

#### **Cláusula 35º.- INSTALACIONES INTERNAS:**

La construcción de las instalaciones internas del inmueble las podrá contratar el/la suscriptor/a o usuario/a con LA EMPRESA o con una firma instaladora. LA EMPRESA deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y LA EMPRESA tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a petición del/la suscriptor/a o usuario/a. En todo caso, la existencia del registro no faculta a LA EMPRESA para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes puedan ejercer su profesión u oficio.

**Parágrafo Primero:** Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad total y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada por el/la suscriptor/a o usuario/a de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA. En el caso de que el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a no dé aviso, asumirá la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas, quedando LA EMPRESA exonerada de cualquier responsabilidad.

**Parágrafo Segundo:** En todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el/la usuario/a deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y deberá hacerla revisar por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, con el fin de obtener el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección requerido por la regulación vigente.

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

**Parágrafo Cuarto:** LA EMPRESA podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas y establecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos por parte de los/ las suscriptor/a o usuario/a en desarrollo del contrato de servicios públicos de distribución de gas y su cobro se podrá realizar a través de la factura del servicio, previa autorización del suscriptor o usuario. LA EMPRESA podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

#### **Cláusula 36<sup>a</sup> PUESTA EN SERVICIO:**

Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes.

La realización de estas pruebas será responsabilidad del/la usuario/a y éste/a la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas o directamente con LA EMPRESA. El/La usuario/a asumirá el costo de dicha revisión. Si LA EMPRESA o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigidas, no se autorizará la instalación del servicio.

LA EMPRESA será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será la responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los/las usuarios/as que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad o Informe de Inspección y llevará un registro de éstas. En caso de que LA EMPRESA haga directamente o a través de sus contratistas, las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 del Código de Distribución o aquellas normas que lo aclaren, modifiquen o sustituyan, podrá cobrar un cargo.

#### **Cláusula 37<sup>a</sup>.- RESPONSABILIDAD DEL/LA SUSCRITOR/A O USUARIO/A:**

Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre la misma, sobre el uso del gas y de los gasodomésticos será exclusivamente del/la suscriptor/a o usuario/a.

### **Cláusula 38<sup>a</sup>.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:**

Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a lo solicite o cuando se presenten consumos excesivos o injustificados o cuando exista un riesgo que atente contra la seguridad del Sistema de Distribución, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas, a fin de establecer si hay deterioro en ellas y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico calificado. En todo caso la revisión de una instalación interna a solicitud del/la usuario/a dará lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes LA EMPRESA.

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

**Parágrafo Segundo:** El/La suscriptor/a o usuario/a deberá mantener la instalación interna en las condiciones técnicas y de seguridad para la prestación del servicio, establecidas en las normas técnicas y regulación vigente.

### **CLÁUSULA 39<sup>a</sup>.- REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:**

En cumplimiento del numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por el artículo 9º de la Resolución CREG 059 de 2012 y la Resolución MME 90902 de 2013, es obligación del/la suscriptor/a o usuario/a realizar una inspección de la Instalación Interna de gas a través de un Organismo de Certificación o Inspección Acreditado o directamente con LA EMPRESA, dentro de los últimos cinco meses y hasta el último día hábil del mes en que dicha instalación haya cumplido cinco años de haber sido revisada por última vez o de la puesta en servicio. El costo de esta revisión estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a. Para tal efecto se deberán tener en cuenta las siguientes estipulaciones:

1. El/La usuario/a tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de su instalación, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las autoridades competentes, dentro del plazo máximo de revisión.
2. LA EMPRESA deberá notificar al/la suscriptor/a o usuario/a a partir del plazo mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la instalación interna de gas. La notificación deberá ser enviada por LA EMPRESA al/la suscriptor/a o usuario/a en forma escrita anexa a la factura del servicio, con el listado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados existentes con quienes el/la usuario/a podrá contratar la realización de la Revisión Periódica. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al plazo máximo de revisión, deberán incluir un campo adicional en donde LA EMPRESA esté informando al/la usuario/a el vencimiento de dicho plazo.
3. El/La suscriptor/a o usuario/a podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier momento, el listado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados, el cual también podrá ser consultado en la dirección electrónica de LA EMPRESA: [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com), en la Superintendencia de Industria y Comercio y/o en el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).
4. Si faltando un (1) mes para el cumplimiento del plazo máximo de Revisión Periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de la respectiva instalación interna por parte de algún Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del/la suscriptor/a o usuario/a,

LA EMPRESA procederá a dar aviso al/la suscriptor/a o usuario/a en la factura de dicho mes, la fecha de suspensión del servicio.

5. LA EMPRESA únicamente recibirá los Certificados de Conformidad o Informes de Inspección con resultado correcto emitidos y enviados por los Organismos de Certificación o de Inspección Acreditados, a través de los medios electrónicos que LA EMPRESA haya dispuesto para tal efecto. Por su parte, el/la suscriptor/a o usuario/a podrá entregar a LA EMPRESA copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto que los Organismos de Certificación o de Inspección Acreditados le hayan 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, esto es, que el documento haya sido emitido por un organismo debidamente acreditado para efectuar la revisión.
6. Si faltando diez (10) días calendario para el cumplimiento del plazo máximo de la Revisión Periódica, LA EMPRESA no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto ya sea por parte del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del/de la suscriptor/a o usuario/a, LA EMPRESA informará dicha situación al/la usuario/a y le concederá el término de cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio.
7. Surtido lo anterior, sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección, o en el evento que éste no sea auténtico, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio. De igual manera, procederá la suspensión del servicio cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reporte a LA EMPRESA la existencia de defectos críticos en la instalación del/de la suscriptor/a o usuario/a, o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio. Cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado advierta la existencia de defectos No Críticos en la instalación, éste informará al usuario para su corrección dentro del término establecido en la regulación, so pena de la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA.
8. Una vez el/la suscriptor/a o usuario/a haya informado la corrección de los defectos encontrados en su instalación en el proceso de Revisión Periódica, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconnectará temporalmente el servicio, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la instalación, y una vez LA EMPRESA cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto procederá con la reconexión definitiva. El/La suscriptor/a o usuario/a no podrá reconnectar el servicio sin autorización de LA EMPRESA, en tal evento, será el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado el responsable de los eventuales perjuicios que se puedan ocasionar por dicha acción.
9. En todo caso, la reconexión realizada por LA EMPRESA en el proceso de Revisión Periódica de que trata la presente cláusula estará a cargo del/de la suscriptor/a o usuario/a y la tarifa será publicada por LA EMPRESA, la cual se cobrará posteriormente a través de la factura.

**Parágrafo Primero:** Será potestativo del/de la usuario/a hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en la presente cláusula. No obstante, siempre que se efectúen modificaciones a las instalaciones existentes, el/la usuario/a deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección requerido y asegurarse de que éste llegue a LA EMPRESA.

En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección en un plazo inferior al plazo máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la instalación interna de gas.

**Parágrafo Segundo:** En caso de situaciones originadas en circunstancias de fuerza mayor, el plazo máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando LA EMPRESA haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.

**Parágrafo Tercero:** En todo caso, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será responsable por todos los perjuicios y gastos ocasionados al/a la suscriptor/a o usuario/a, debido a las suspensiones injustificadas realizadas por LA EMPRESA, atribuibles a éstos, en desarrollo de la Revisión Periódica de la instalación interna de Gas.

**Parágrafo Cuarto:** En el proceso de Revisión Periódica LA EMPRESA podrá suspender el servicio si: (i) A la fecha del plazo máximo de Revisión no se ha radicado ante LA EMPRESA el Certificado de Conformidad, ya sea directamente por el/la suscriptor/a o usuario/a o por intermedio de los organismos de certificación o de inspección acreditados. (ii) Cuando se encuentren defectos críticos en la instalación interna. (iii) Cuando al encontrarse defectos no críticos en la instalación interna, el/la suscriptor/a o usuario/a no realice las reparaciones de los mismos en el periodo establecido por la regulación vigente. (iv) Cuando habiéndose suspendido el servicio en los anteriores eventos, el/la suscriptor/a o usuario/a realice una reconexión no autorizada del servicio.

LA EMPRESA podrá cobrar al/a la suscriptor/a o usuario/a un cargo por "suspensión por revisión periódica" cuantas veces sea realizada dicha operación, conforme con las tarifas previamente publicadas por LA EMPRESA.

## CAPÍTULO V MEDICIÓN DEL CONSUMO

### Cláusula 40º.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún suscriptor/a o usuario/a del pago de los servicios públicos domiciliarios que le preste.

### Cláusula 41º.- MEDICIÓN:

La medición del consumo será la base de la facturación. La falta de medición del consumo por acción u omisión de LA EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del/de la suscriptor/a o usuario/a, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo a facturar en las formas que se establecen en la Ley y en el presente contrato de condiciones uniformes.

### Cláusula 42º.- LECTURA DEL MEDIDOR:

Cuando el medidor esté ubicado dentro del inmueble, el/a suscriptor/a o usuario/a deberá permitir y facilitar su lectura previa identificación del funcionario respectivo, con su cédula de

ciudadanía y carné con fotografía reciente. El/La suscriptor/a o usuario/a deberá solicitar el traslado del medidor a la parte externa del predio o LA EMPRESA podrá exigir su reubicación. El costo del traslado correrá por cuenta del/de la suscriptor/a o usuario/a.

**Cláusula 43<sup>a</sup>.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR DE PREPAGO:**

El consumo facturable a los/las suscriptores/as o usuarios/as cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el/la suscriptor/a o usuario/a acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

**Parágrafo:** Las partes podrán pactar que el/la suscriptor/a o usuario/a realice un abono o depósito a LA EMPRESA de una suma de dinero equivalente al costo de -por lo menos- tres (3) facturas teniendo en cuenta su consumo histórico y los demás conceptos de facturación, a fin de que LA EMPRESA una vez medido el consumo, debite en cada periodo de facturación el valor total de la factura hasta agotar la suma abonada por el/la suscriptor/a o usuario/a.

**Cláusula 44<sup>a</sup>.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:**

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

1. El consumo a facturar a un/a suscriptor/a o usuario/a 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.
2. Cuando sin acción u omisión de las partes durante un periodo no sea posible medir razonablemente el consumo o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso, su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio del/de la mismo/a suscriptor/a o usuario/a o con fundamento en los consumos promedios de otros/as suscriptores/as o usuarios/as 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.

**Cláusula 45<sup>a</sup>.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN COLECTIVA:**

Cuando solo existe un medidor, el consumo facturable a suscriptores/as o usuarios/as 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.

**Cláusula 46<sup>a</sup>.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN ZONAS DE ASENTAMIENTO SUBNORMALES:**

El consumo facturable a quienes se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización, que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis meses de los/las suscriptores/as o usuarios/as del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por LA EMPRESA.

#### **Cláusula 47<sup>a</sup>.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROMEDIO:**

LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos:

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

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

Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA no podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de sus consumos por más de dos (2) períodos si la facturación se realiza bimestralmente y de cuatro (4) períodos si ésta es mensual.

**Parágrafo Primero:** La determinación del consumo facturable se liquidará así:

1. **Por promedio del estrato socioeconómico:** Aplica exclusivamente a suscriptores/as o usuarios/as residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los/las suscriptores/as o usuarios/as del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA.
2. **Aforo individual de carga:** Consiste en determinar los consumos a partir de los gasodomésticos conectados o susceptibles de ser conectados por el/la suscriptor/a o usuario/a en su instalación.
3. **Promedio de consumos registrados:** Consiste 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/la suscriptor/a o usuario/a, 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.
4. **Usuarios en circunstancias similares:** También se podrá estimar el consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios que realicen la misma actividad comercial y tengan circunstancias similares.

**Parágrafo Segundo:** La facturación se ajustará una vez se realice la lectura real, aplicando el siguiente procedimiento: El consumo de la lectura real se dividirá por el número de períodos de las lecturas transcurridas facturadas con el promedio, a fin de determinar el consumo real por 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 períodos se abonarán o cargarán al/la suscriptor/a o usuario/a según sea el caso.

**Parágrafo Tercero:** Tratándose de usuarios nuevos o que tengan menos de seis (6) meses de consumo, se tomará el promedio del consumo real de los períodos causados y anteriores al periodo en el que se presentó la circunstancia que causó la estimación.

#### **Cláusula 48<sup>a</sup>.- LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS FACTURABLES:**

Para liquidar los consumos a los/las suscriptores/as o usuarios/as 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 o turno de facturación al que pertenece el/a la suscriptor/a o usuario/a.

Adicionalmente se tendrá en cuenta lo siguiente:

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/las suscriptores/as o usuarios/as del respectivo conjunto habitacional. LA EMPRESA podrá aproximar por defecto o por exceso el valor total de la factura al número entero de decenas más cercana. Si la fracción es superior a cinco pesos LA EMPRESA podrá aproximar a los diez pesos, en caso contrario se depreciará.

#### **Cláusula 49<sup>a</sup>. INVESTIGACIÓN 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/la suscriptor/a o usuario/a durante el periodo de facturación frente a sus consumos anteriores.

Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos de usuarios/as residenciales, comerciales e industriales regulados, de acuerdo con los criterios y porcentajes que se establecen a continuación:

##### **1. Desviación significativa por aumento de consumo**

###### **a. Para usuarios/as residenciales y comerciales:**

Se considerará que existe desviación significativa por aumento de consumo, cuando el consumo medido a través de la estricta diferencia de lecturas para el periodo actual del usuario sea igual o superior al 300% según el resultado de:

$$\% \text{ Desviación} = \text{Consumo Actual} / \text{Consumo promedio (6 meses)}$$

Ejemplo:

- Cliente Estrato 2
- Consumo actual: 30 m<sup>3</sup>
- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 10 m<sup>3</sup>
- Se considerará desviación significativa por aumento de consumo para este/a usuario/a a partir de **30 m<sup>3</sup>**, resultante de  $((30/10 m^3)-1) = 300\%$  de incremento

Para este caso existe desviación significativa por aumento de consumo, ya que el consumo actual del/de la usuario/a de 30 m<sup>3</sup>, supera el límite establecido de 300% en el incremento mensual.

###### **b. Para usuarios/as industriales regulados:**

Se considerará que existe desviación significativa por aumento de consumo cuando:

El consumo del usuario sea superior en un 95% a su consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

Ejemplo:

- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 60.000 m<sup>3</sup>
- Consumo actual: 128.000 m<sup>3</sup>
- Se considerará desviación significativa por aumento de consumo para este/a usuario/a a partir de **117.000 m<sup>3</sup>**, resultante de  $(60.000 + (60.000 * 0,95)) = 117.000 \text{ m}^3$

Para este caso existe desviación significativa por aumento de consumo, ya que el consumo actual del/de la usuario/a de 128.000 m<sup>3</sup>, supera el límite establecido de 117.000 m<sup>3</sup>.

## 2. Desviación significativa por disminución de consumo

### a. Para usuarios/as residenciales y comerciales:

Se considerará que existe desviación significativa por disminución de consumo, cuando el consumo medido a través de la estricta diferencia de lecturas para el periodo actual del/de la usuario/a sea igual o menor al 10% según el resultado de:

% Desviación = Consumo Actual/Consumo promedio (6 meses)-1

Ejemplo:

- Cliente Comercial
- Consumo actual: 3 m<sup>3</sup>
- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 4 m<sup>3</sup>
- Se considerará desviación significativa por disminución de consumo para este/a usuario/a, cuando el consumo actual sea menor de **4 m<sup>3</sup>**, resultante de  $(3/4)-1 = -25\%$

Para este caso existe desviación significativa por disminución de consumo, ya que el consumo actual del/de la usuario/a de 3 m<sup>3</sup>, es menor al límite establecido de 4 m<sup>3</sup>, resultando una disminución del -25% con relación a su consumo promedio.

### b. Para usuarios/as industriales regulados:

Se considerará que existe desviación significativa por disminución de consumo cuando:

El consumo del/de la usuario/a es inferior al 95% de su consumo promedio en los últimos seis (6) meses.

Ejemplo:

- Consumo promedio del/de la cliente en los últimos 6 meses: 60.000 m<sup>3</sup>
- Consumo actual: 2.300 m<sup>3</sup>
- Se considerará desviación significativa por disminución de consumo para este/a usuario/a, cuando el consumo actual sea menor de **3.000 m<sup>3</sup>**, resultante de  $(60.000 - (60.000 * 0,95)) = 3.000 \text{ m}^3$

Para este caso existe desviación significativa por disminución de consumo, ya que el consumo actual del usuario de 2.300 m<sup>3</sup>, es menor al límite establecido de 3.000 m<sup>3</sup>.

**Parágrafo Primero:** LA EMPRESA adoptará los mecanismos eficientes que permitan identificar las causas de las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, validando la información histórica del usuario, y de ser establecida la causa, se concluirá el proceso con la emisión de la factura.

**Parágrafo Segundo:** En caso de que al momento de emitir la factura no haya sido posible identificar la causa de la desviación de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA facturará conforme a lo establecido en la Cláusula 50<sup>a</sup> del presente contrato y adoptará los mecanismos eficientes para identificar las posibles causas que originaron la desviación.

**Parágrafo Tercero:** Para efectos de lo previsto en la presente cláusula, los promedios de consumo correspondientes a los diferentes estratos o categorías comerciales serán publicados en la página web de la Empresa.

#### **Cláusula 50<sup>a</sup>.- FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:**

Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA emitirá la factura con base en los consumos anteriores del/de la suscriptor/a o usuario/a o con los consumos promedio de usuarios/as en condiciones semejantes o mediante aforo individual o teniendo en cuenta la carga instalada en el predio. LA EMPRESA informará al/a la suscriptor/a o usuario/a a través de la factura de cobro sobre la situación presentada.

#### **Cláusula 51<sup>a</sup>.- RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:**

Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al/ a la suscriptor/a o usuario/a, según sea el caso en el siguiente periodo de facturación, aplicando las tarifas del periodo en que se realiza el ajuste.

#### **Cláusula 52<sup>a</sup>.- COBROS INOPORTUNOS:**

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/ de la suscriptor/a o usuario/a.

#### **Cláusula 53<sup>a</sup>.- CARGOS FACTURABLES:**

Además de proceder a la suspensión o corte del servicio, LA EMPRESA podrá exigir al/ a la suscriptor/a o usuario/a, a manera simplemente enunciativa, el pago de las siguientes sumas de dinero relacionadas con el servicio:

1. Cuando la empresa encuentre en el inmueble ocupado por el/la suscriptor/a o usuario/a la existencia de cualquiera de las modalidades que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación":
  - 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 cuando LA EMPRESA lo suministra o instala.
  - d. El valor de la visita técnica de acuerdo con las tarifas vigentes de LA EMPRESA.
2. Por encontrarse que se le está dando al servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o por encontrarse modificada 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 la permanencia de la irregularidad, a las tarifas vigentes para el nuevo uso.
    - c. El valor de la visita técnica.
  3. Cuando por solicitud del/de la suscriptor/a o usuario/a LA EMPRESA realice visitas técnicas adicionales a las que le corresponden dentro de sus deberes legales, regulatorios o contractuales tales como:
    - a. Visitas técnicas por verificaciones de lectura.
    - b. Visitas técnicas por supuestos defectos del servicio.
    - c. Visita técnicas derivadas de la manipulación de los centros de medición, válvulas de control o gasodomésticos.

**Parágrafo Primero:** 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 Segundo:** 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 y -para el caso de usuarios/as comerciales e industrial -, instaurar las denuncias por competencia desleal a que haya lugar.

**Parágrafo tercero:** Además de proceder al cobro de los cargos facturables previstos en esta cláusula del presente contrato, LA EMPRESA podrá cobrar al/a la suscriptor/a o usuario/a, entre otros, el costo de las visitas que realice por expresa solicitud de un/a suscriptor/a o usuario/a, el de las visitas que sean necesarias para investigar, detectar, suspender, rehabilitar o reconnectar el servicio, así como 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 y/o aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan.

#### **Cláusula 54º.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL/LA SUSCRITOR/A O USUARIO/A:**

Si LA EMPRESA no puede realizar el registro del consumo por haber incurrido el/la suscriptor/a o usuario/a directa o indirectamente, en cualquiera de las modalidades de "Adulteración de

los equipos de medición, regulación y/o de la instalación", descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato, tal circunstancia se considera un incumplimiento grave por parte de éste, de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

**Parágrafo Primero:** Los promedios de consumo (corregidos por presión y temperatura), que se tendrán en cuenta cuando se dé aplicación a lo previsto en el numeral 2º de la presente cláusula, para suscriptores/as o usuarios/as que estén en circunstancias similares, teniendo en cuenta el estrato socioeconómico y/o tipo de uso según aplique, serán aquellos publicados en la página web de la compañía.

**Parágrafo segundo:** El aforo individual se determinará así:

1. Por la carga o capacidad instalada, la cual hace referencia a la potencia nominal de los gasodomésticos, artefactos y/o equipos a gas que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar o conectar a la misma.
2. Teniendo en cuenta el factor de uso en términos de tiempo, según se describe en el anexo 1 y 2 de este contrato.

**Parágrafo tercero:** El consumo dejado de facturar se cobrará con base en lo previsto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, durante el tiempo de permanencia de la anomalía y/o irregularidad. Sobre dicho consumo igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso.

#### **Cláusula 55º.- PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL/DE LA SUSRIPTOR/A O USUARIO/A:**

El procedimiento que aplicará LA EMPRESA será el siguiente:

**1. Visita Técnica:** LA EMPRESA se encuentra facultada para realizar visitas a los inmuebles de los suscriptores o usuarios, destinatarios del servicio de suministro de gas natural domiciliario, con el fin de determinar las condiciones del centro de medición, sus componentes tales como medidor, regulador, válvulas, precintos y demás elementos, y establecer si se encuentra en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo y/o para verificar que su estado no representa un riesgo para la seguridad del el/la usuario/a o suscriptor/a o de los demás habitantes del sector.

LA EMPRESA informará en el mismo momento de la visita al suscriptor o usuario la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero, técnico, testigo o cualquier persona de su confianza, con el fin de que presencie la ejecución de la visita técnica.

- El personal informará al/la usuario/a o suscriptor/a), propietario/a o a quien atienda la visita y los testigos presentes, que como parte del procedimiento y de considerarse necesario, se obtendrá grabación de voz o de imágenes de todo lo ocurrido durante la visita.
- Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones, gasodomésticos y artefactos a gas, así como medidor, para cumplir con la finalidad descrita en el numeral

anterior. La verificación puede efectuarse a través de pruebas de litraje, conteo manual, etc.

- En el evento en que no sea posible realizar la visita en presencia del usuario o suscriptor, la visita se realizará en presencia de quienes se encuentren en el inmueble en ese momento, siempre y cuando sean personas mayores de edad. En caso de que no se encuentre ninguna persona en el inmueble, la visita no se podrá realizar y tal circunstancia deberá constar en la hoja de trabajo, que suscribirá un testigo plenamente identificado.
- El personal de LA EMPRESA deberá dejar copia de informe de inspección a la persona que atendió la visita. Las personas que atienden la visita y los testigos tendrán derecho a constatar -vía telefónica- la identidad del personal de LA EMPRESA y si el mismo se encuentra autorizado para practicar la referida visita.
- El /la usuario/a o suscriptor/a del servicio o en su defecto la persona que se encuentre en el inmueble y atienda la visita, deberá informar a LA EMPRESA inmediatamente o dentro del menor tiempo posible, cualquier irregularidad producida por el personal de LA EMPRESA en desarrollo de la visita técnica.

**Requisitos formales del Informe de Inspección.** El representante de LA EMPRESA, y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el Informe de Inspección o visita; Dicho informe también será puesto a disposición de la persona que atendió la visita para la suscripción del mismo; en el evento en que se negare a firmarlo esto no implicará la invalidación del mismo. Una copia del informe se entregará a quien atendió la diligencia. LA EMPRESA podrá obtener en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que tengan relación con los hallazgos encontrados (a manera simplemente enunciativa, irregularidad, anomalía, fraude) y/o que permitan establecer el estado general de las instalaciones, artefactos a gas y centro de medición, para lo cual el/la usuario/a o suscriptor/a autorizan a LA EMPRESA para adelantar estas actividades; el impedimento para acceder al centro de medición o la instalación interna, del inmueble facultará a LA EMPRESA para suspender el servicio de manera inmediata.

En caso de que el/la usuario/a o suscriptor/a, encontrándose en el inmueble, no atienda la visita o no designe a un representante, o no permita el retiro de los equipos de medición para su revisión en el laboratorio de metrología, se considerará como un indicio grave en su contra por no permitir el acceso al centro de medición, al inmueble para verificar las condiciones de uso del servicio, y/o el estado y funcionamiento del equipo de medida; como consecuencia, LA EMPRESA, de acuerdo con la regulación vigente, está facultada para suspenderlo.

**Parágrafo:** El aviso para realizar las visitas mencionadas, conforme lo establece la regulación vigente, se podrá dar a conocer a través de la factura del servicio de gas natural que se emite todos los meses, y se entenderá que fue conocida por el usuario / suscriptor con la entrega de la misma. Adicionalmente la empresa también podrá utilizar el medio más eficaz que tenga para dar a conocer la práctica de la visita.

No procederá la suspensión del servicio en el evento en que el hallazgo (irregularidad, anomalía) sea corregida inmediatamente por La Empresa. En todo caso La EMPRESA se reserva la facultad de dejar el servicio suspendido cuando aun habiéndose corregido el hallazgo, el suscriptor o usuario haya incurrido en cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo de este contrato y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación.

**Informe de Inspección:** LA EMPRESA elaborará un informe de inspección o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, número de póliza, nombre y número de cédula de quien atiende la visita y la calidad en que actúa, nombre del/la usuario/a o suscriptor/a o suscriptor/a potencial, marca y número de medidor y, si este es retirado, el número del sello con el cual se cierra la tula de seguridad; uso y/o destinación del servicio, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas, la clase de hallazgo(s) encontrado(s), y el centro de medición, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos.

Si en la inspección se evidencia que las instalaciones o la acometida representan un riesgo para la seguridad del suscriptor o usuario o de los demás habitantes del sector, o se verifican acometidas no autorizadas o cualquier anomalía y/o irregularidad en la instalación, señaladas como adulteraciones previstas en el presente contrato, la empresa podrá suspender el servicio e iniciar las acciones administrativas y/o judiciales a que haya lugar.

**2. Retiro del Medidor:** Si en la visita LA EMPRESA detecta que el medidor no se encuentra en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo del/la usuario/a o suscriptor/a, o que su estado permite evidenciar algún hallazgo, y/o un riesgo para la seguridad del suscriptor o usuario o de los demás habitantes del sector, o se verifican condiciones no autorizadas o cualquier anomalía y/o irregularidad, previstas en el presente contrato, se procederá a retirar el medidor y a depositarlo en una tula de seguridad, la cual será sellada y solamente podrá ser abierta en la diligencia de inspección del medidor en el laboratorio. De todo lo anterior LA EMPRESA dejará constancia en el informe de inspección o visita.

**Parágrafo.** Si en la visita LA EMPRESA establece la existencia de hallazgos tales como instalación de un by pass, ausencia de odómetro, conexión del medidor en sentido inverso al flujo de medición, acometidas clandestinas será impertinente la prueba de laboratorio, por lo que bastará, para efectos probatorios, que dicha circunstancia quede registrada en el Informe de Visita Técnica.

Una vez retirado el medidor, LA EMPRESA podrá instalar un medidor provisional, mientras el/la usuario/a o suscriptor/a le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, LA EMPRESA podrá facturar al usuario o suscriptor el medidor y los costos asociados a esta operación.

**Parágrafo:** De conformidad con las cláusulas 29 y 33 de este contrato, LA EMPRESA quedará facultada para no instalar medidor provisional y en consecuencia, para proceder a suspender temporalmente el servicio, hasta que el/la usuario/a o suscriptor/a, haciendo uso de la facultad prevista en la ley, adquiera un nuevo medidor o repare el existente, además de realizar la respectiva calibración, siempre y cuando sea susceptible de ser reparado. Para el restablecimiento del servicio, se deberá cumplir con todas las normas técnicas y procedimientos previstos para el efecto. En todo caso La Empresa se reserva la facultad de no instalar el medidor y dejar el servicio suspendido cuando se encuentre en el inmueble cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo en este contrato y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación".

**Información sobre la práctica de la inspección técnica en el laboratorio:** Una vez diligenciado el informe de inspección y retirado el medidor, LA EMPRESA mediante una comunicación informará al/la usuario/a o suscriptor/a que, dentro de los 3 días hábiles siguientes, deberá ponerse en contacto al teléfono o a la dirección de correo electrónico señalado por LA

EMPRESA, para conocer la fecha y hora en la cual se llevará a cabo la inspección al medidor. En caso de que el/la usuario/a o suscriptor/a no se comunique en dicho plazo, LA EMPRESA continuará con el procedimiento acá establecido.

Así mismo, se le otorgará la posibilidad de que asista física o virtualmente, en compañía de un técnico o abogado, quienes deberán acreditar su calidad profesional con los documentos idóneos para ello, pues en caso contrario no se permitirá su presencia. Ante la negativa del/la usuario/a o suscriptor/a de firmar el recibido de la comunicación, la misma podrá ser firmada por un testigo.

Conforme lo señalado en el numeral anterior, la inspección del medidor en el laboratorio se llevará a cabo en el día y hora y lugar señalados.

El/la usuario/a o suscriptor/a, podrán acudir personalmente a la prueba, o podrán dar autorización a un tercero que tenga las calidades antes descritas.

En caso de que el/la usuario/a o suscriptor/a no acudan al laboratorio sea física o virtualmente, el día y hora indicadas, la inspección se podrá efectuar por parte del laboratorio de metroología.

Para iniciar la inspección al medidor, el laboratorio deberá verificar el estado de la tula y el precinto, la cual será abierta para adelantar las pruebas técnicas pertinentes.

Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la existencia de hallazgos externos, internos y/o de exactitud del medidor, LA EMPRESA procederá a iniciar actuación administrativa, si lo estima conveniente.

**Parágrafo primero.** Si la EMPRESA en desarrollo de la labor de control y seguimiento de clientes, identifica la reincidencia de la comisión de hallazgos (las modalidades de adulteración de los equipos de medición y/o regulación, acometidas fraudulentas, by pass, descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato), procederá a la suspensión inmediata del servicio de gas domiciliario, a la apertura de la investigación administrativa correspondiente y a la terminación del contrato, previo la aplicación del debido proceso, y a que se estudie la posibilidad de instaurar denuncia penal; en todo caso, la EMPRESA se reserva la facultad de instalar o no un medidor provisional.

**Parágrafo segundo.** Cualquiera de las modalidades de manipulación y/o adulteración de los equipos de medición y regulación descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato, que afecte la medición del consumo real entregado en el predio y la facturación del mismo, constituye incumplimiento grave del contrato de prestación del servicio y, por lo tanto, indicio de conducta dolosa) de conformidad con el artículo 63 del Código Civil , quedando facultada LA EMPRESA para el cobro del consumo no facturado durante el período que corresponda de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo tercero.** Para efectos de la aplicación del art. 150 de la ley 142 de 1994 la prueba de la conducta dolosa por parte del/la usuario/a o suscriptor/a se soportará mediante los diferentes medios probatorios, entre ellos los indicios, que analizados en su conjunto lleven a determinar la fecha a partir de la cual se comenzó a realizar cualquiera de las modalidades que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación" y hasta cuándo se ejecutó. A título enunciativo, se consideran como indicios, los siguientes:

1. La carga instalada, si hubo o no modificaciones y si fueron o no informadas a LA EMPRESA por parte del suscriptor o usuario.
2. La actividad económica encontrada en el predio al momento de detectar el hallazgo;
3. El comportamiento de consumo durante el periodo que se pretende recuperar.
4. El consumo registrado a partir del cambio del medidor, cuando lo hubiere.
5. La omisión del/la usuario/a o suscriptor/a de informar a LA EMPRESA posibles hallazgos en la medición, facturación y/o modificación en la carga instalada.
6. La ausencia de relación entre el consumo facturado durante el tiempo de permanencia del hallazgo y el consumo estimado por LA EMPRESA con ocasión del hallazgo.
7. El resultado de la prueba de laboratorio realizada al medidor.

**Parágrafo cuarto.** El impedimento por parte del suscriptor y/o usuario al momento de la visita de inspección, a acceder al centro de medición y/o su retiro para la respectiva revisión en el laboratorio de metrología

### **3. Documento de Facturación y factura de recuperación de consumos:**

Si del resultado de una inspección o visita y de las demás pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, LA EMPRESA encuentra mérito suficiente para la facturación y cobro de gas consumido y no facturado, comunicará al/la usuario/a o suscriptor/a /propietario/a, a través de "Documento de facturación", el valor a recuperar por el servicio, acompañado de la factura de servicios públicos; éste documento contendrá el fundamento del cobro del gas consumido dejado de facturar, su determinación y liquidación, las pruebas que demuestran la existencia del hallazgo y que generaron el gas consumido, indicando:

- a. Los hechos que sustentaron la investigación
- b. Las pruebas sumarias recogidas y el resultado de las mismas.
- c. Los fundamentos técnicos y jurídicos para la facturación del cobro.
- d. La descripción del criterio para liquidar el consumo a recuperar con base en lo dispuesto en este contrato.
- e. La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.
- f. El cálculo del mismo.
- g. La procedencia de todos los medios probatorios permitidos por la ley.
- h. La identificación del periodo o períodos desde el cual procede la recuperación del consumo de gas natural domiciliario.
- i. La identificación de las fechas de inicio y finalización del hallazgo.

**4. Reclamación:** Una vez comunicado el Acto de Facturación y factura en la forma antes indicada, el/la usuario/a o suscriptor/a podrá presentar reclamación a fin de controvertir las consideraciones expuestas por la EMPRESA, los hallazgos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas; alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

En caso de no comprobar la existencia del hallazgo o demás situaciones descritas en este contrato que impidan y/o eviten el correcto registro de los consumos, o se logre demostrar la causa eximiente de responsabilidad, la EMPRESA procederá al respectivo archivo.

**Parágrafo primero:** Las pruebas que sean requeridas por el/la usuario/a o suscriptor/a y que por sus características contemplen un costo para su práctica, serán pagadas por el suscriptor o usuario.

**Parágrafo segundo.** Si vencido el plazo para pagar la factura sin que se hubiese pagado la misma, en caso de que el/la usuario/a o suscriptor/a, no hubiese presentado reclamación sobre los valores facturados, LA EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio, sin perjuicio del cobro de intereses y/o del inicio de las acciones judiciales procedentes (penales y/o civiles), a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

En contra del documento equivalente a la factura de servicios públicos y el documento que hace parte integral de la misma, que contiene el fundamento del cobro del gas consumido dejado de facturar, su determinación y liquidación, el/la usuario/a o suscriptor/a tendrá el derecho de presentar reclamaciones y recursos en los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, con el objeto de controvertirlo.

**5. Recursos:** Contra la decisión que resuelva la reclamación presentada por el suscriptor y/o usuario proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán ser presentados en un solo escrito, dentro del término de cinco (5) días siguientes a su notificación y en los términos descritos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

**Parágrafo:** LA EMPRESA y el/la usuario/a o suscriptor/a al que se le haya iniciado proceso por recuperación de consumo del servicio de gas domiciliario, podrán transar o conciliar, en cualquier etapa de la misma o aun habiéndose emitido la factura respectiva.

#### **Cláusula 56<sup>a</sup>.- NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:**

Con el objeto de normalizar la prestación del servicio, el/la usuario/a o suscriptor/a deberán pagar lo adeudado o suscribir acuerdo de pago y garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas previstas por la empresa para la prestación del servicio. El acuerdo de pago versará, entre otros, sobre los siguientes conceptos:

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

**Parágrafo Primero:** En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición o instalación interna, el/la suscriptor/a o usuario/a asumirá los costos en que se incurra y allegará a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.

**Parágrafo Segundo:** En los casos de conexiones sin autorización de LA EMPRESA, el/la solicitante deberá iniciar el proceso de contratación del servicio como un/a nuevo/a suscriptor/a o usuario/a, lo cual incluye, si es del caso, la construcción o la adecuación de la

instalación interna y su certificación y pagar los derechos de conexión de acuerdo con las tarifas vigentes.

## CAPÍTULO VI FACTURACIÓN

### Cláusula 57<sup>a</sup>.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de LA EMPRESA, NIT o NUIR y advertencia de que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Número consecutivo de la factura y fecha de expedición.
3. Nombre del/ de la suscriptor/a o usuario/a
4. Dirección del inmueble donde se presta el servicio.
5. Dirección de envío de la factura, cuando ésta sea diferente a la dirección del inmueble donde se presta el servicio, si así lo solicita el/la suscriptor/a o usuario/a.
6. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
7. Clase del servicio o uso del inmueble, según la solicitud.
8. Período de facturación del servicio.
9. Número de medidor
10. Lectura anterior y actual del medidor, en los casos en que pueda establecerse.
11. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
12. El factor de corrección de lectura, si es aplicable.
13. Descripción de la liquidación del consumo que se factura expresado en metros cúbicos.
14. El valor unitario expresado en pesos por metro cúbico.
15. El valor unitario expresado en pesos por kilovatio hora.
16. El poder calorífico del gas facturado al/la usuario/a en ese periodo de facturación, expresado en Mega Julios por metro cúbico, incluyendo en el texto de la factura la siguiente definición de poder calorífico: "Es el contenido de energía en el gas. En la factura corresponde a un promedio del poder calorífico superior del gas entregado en el periodo facturado".
17. Fecha de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
18. 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.
19. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
20. Valor de las obligaciones en mora.
21. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
22. Monto del subsidio otorgado o valor de la contribución, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
23. Conceptos económicos derivados de las investigaciones por recuperación de gas.
24. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, si hay lugar a ello.
25. Otros cobros autorizados por el/la suscriptor/a, usuario/a o responsable del pago de la factura.

26. 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.
27. Valores de referencia de los estándares de calidad adoptados mediante la Resolución CREG-100 de 2003 o la norma que la aclare, modifique o sustituya.
28. Valor de los impuestos asociados a la facturación de los/las usuarios/as que resulten procedentes.
29. Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado.
30. Los demás requisitos que establezcan la Ley y la regulación.

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.

#### **Cláusula 58º.- 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/la suscriptor/a o usuario/a. Adicionalmente, se podrán incluir los valores de bienes y 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 Primero:** LA EMPRESA podrá ofrecer facilidades y financiación para la adquisición e instalación de gasodomésticos, instalaciones internas y otros bienes y servicios a sus suscriptores/as o usuarios/as, 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/de la suscriptor/a o usuario/a o responsable del pago de la factura.

**Parágrafo Segundo:** En las facturas donde se cobren bienes y servicios distintos a los de la prestación directa del servicio, estos serán subtotalizados, los cuales podrán ser cancelados por el/la suscriptor/a o usuario/a de manera independiente y no será causal de suspensión la falta de pago de los mismos.

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

#### **Cláusula 59º.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:**

El/La suscriptor/a o usuario/a 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 de prestación del servicio y/o a través del medio de envío o lugar convenido para el efecto con el/la suscriptor/a o usuario/a. La factura podrá ser entregada personalmente, por correo o a través de medios electrónicos para lo cual requerirá autorización previa del /la suscriptor/a o usuario/a.

Cuando la entrega de la factura se realice por medio físico, de no encontrarse el/la usuario/a en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El envío y recepción de la factura por medio electrónico tendrán plena validez jurídica; para tales efectos, LA EMPRESA se reserva el derecho de almacenar y tener como prueba documental los registros electrónicos que se generen en virtud de éstos.

Se entiende que se ha entregado la factura al/ a la suscriptor/a o usuario/a, cuando LA EMPRESA haya realizado el procedimiento estipulado en el presente contrato para la entrega de la misma. De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste su remisión.

En caso de no recibir la factura pasado un periodo de facturación desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el/la suscriptor/a o usuario/a dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al/la usuario/a de la obligación de atender su pago.

Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, los duplicados tendrán un costo para el/la suscriptor/a o usuario/a, suma que se actualizará anualmente a partir del 1º de enero con el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. Solamente aquellos duplicados que se emitan al/la suscriptor/a o usuario/a por causas imputables a LA EMPRESA, no se cobrarán.

El/La suscriptor/a o usuario/a podrá solicitar a LA EMPRESA la agrupación de diferentes cuentas a su cargo. Para atender estas solicitudes LA EMPRESA utilizará un esquema especial de cuenta principal y cuentas asociadas, caracterización que debe ser suministrada por el/la suscriptor/a o usuario/a. Así mismo, en cualquier momento el/la suscriptor/a o usuario/a podrá solicitar la separación total o parcial de las cuentas en algún momento agrupadas.

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

#### **Cláusula 60º.- PERÍODO DE FACTURACIÓN:**

El período de facturación será el establecido en la factura. Este período se establece teniendo en cuenta la fecha de la lectura anterior y la fecha de la lectura actual del medidor. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al/ a la suscriptor/a o usuario/a.

Para los/las suscriptores/as o usuarios/as de zonas rurales o de difícil acceso, LA EMPRESA podrá establecer periodos de lecturas bimestrales, trimestrales o semestrales, en cuyo caso se facturará mensualmente de acuerdo con el promedio de consumo del/de la suscriptor/a o usuario/a, y se ajustará su consumo una vez se realice la toma real de la lectura del período bimestral, trimestral o semestral.

#### **Cláusula 61º.- 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 demás entidades que faciliten al/ a la suscriptor/a o usuario/a el pago de sus obligaciones. El/La suscriptor/a o usuario/a que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria podrá autorizar a LA EMPRESA para que mediante acuerdo suscrito con la entidad respectiva se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En el evento en que el saldo en la cuenta del/de la suscriptor/a o usuario/a no sea suficiente para cancelar la

totalidad del valor de la factura, LA EMPRESA le remitirá la factura sin cancelar y habrá lugar al cobro del recargo por mora, en las condiciones establecidas en el presente contrato.

A los/las suscriptores/as o usuarios/as que acepten la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización que tenga en cuenta el hecho de que estos/as usuarios/as no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.

A los/las suscriptores/as o usuarios/as que se acojan a la modalidad pago anticipado del servicio, LA EMPRESA les podrá hacer un reconocimiento equivalente a los rendimientos financieros ofrecidos en el mercado por la captación anticipada del dinero y cuyo monto mensual se establecerá de acuerdo con el valor promedio de las últimas seis (6) facturas emitidas. Este valor promedio se multiplicará por el número de meses que desee prepagar el/la suscriptor/a o usuario/a.

Dependiendo de los meses que desea prepagar se le aplicará la bonificación establecida por LA EMPRESA y de acuerdo con la tasa del DTF vigente.

**Cláusula 62<sup>a</sup>.- CERTIFICACIÓN DE LA LECTURA:**

El/la suscriptor/a o usuario/a podrá solicitar a LA EMPRESA la certificación de la lectura que registra el medidor correspondiente a su domicilio. La solicitud deberá hacerse por escrito y su costo será asumido por el/la suscriptor/a o usuario/a a las tarifas que fije LA EMPRESA para tal evento.

**Cláusula 63<sup>a</sup>.- CARGO POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES:**

Este cargo se cobrará para rembolsar a LA EMPRESA, el gasto de procesar cheques devueltos por el banco del/de la suscriptor/a o usuario/a y su valor será el previsto en el Código de Comercio.

**Cláusula 64<sup>a</sup>.- EXIGIBILIDAD Y MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, las normas que lo modifiquen o adicionen, las normas del Derecho Civil y Comercial, las facturas emitidas por LA EMPRESA y firmadas por su representante legal prestan mérito ejecutivo, razón por la cual son exigibles y podrán cobrarse ejecutivamente una vez se encuentren vencidas.

**Cláusula 65<sup>a</sup>.- INTERESES MORATORIOS:**

Sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda proceder a la suspensión del servicio, ésta cobrará el interés por mora cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no realice el pago oportuno de sus facturas.

En el evento en que el/la suscriptor/a o usuario/a incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de LA EMPRESA derivadas del contrato de servicios públicos, LA EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insoluto 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/la suscriptor/a o usuario/a se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor no discutido.

LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la administración haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

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

#### **Cláusula 66<sup>a</sup>.- CONSTITUCIÓN EN MORA:**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 36.1 de la ley 142 de 1994 la constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a obligados al pago, renuncian a todos los requerimientos para constituirlos/las en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen por el cobro judicial o extrajudicial de la deuda. De esta forma, una vez vencido el plazo para el pago de la obligación por parte del/de la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a, estos quedarán constituidos en mora.

#### **Cláusula 67<sup>a</sup>.- RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD POR EL PAGO DE LAS FACTURAS:**

El/La propietario/a o poseedor/a del inmueble, el/la suscriptor/a y el/la usuario/a son solidarios/as en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma, salvo en los siguientes eventos:

1. Que el/la propietario/a o poseedor/a haya denunciado el contrato de arrendamiento y haya entregado a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, sus decretos reglamentarios y la cláusula 75<sup>a</sup> que trata este contrato, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el/la arrendador/a haya practicado estas diligencias ante LA EMPRESA;
2. Que LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio por la mora del/de la usuario/a en el pago de un periodo de facturación. En este caso, LA EMPRESA solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados períodos de facturación, contra el/la beneficiario/a real del servicio; y,
3. Que el/la suscriptor/a o usuario/a acredeite ante LA EMPRESA que entre él/ella y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policial o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

**Parágrafo:** Para efecto de la exención al pago de la contribución consagrada en el Artículo 17 de la Resolución CREG 040 de 1995, modificada por el artículo 124 de la Resolución CREG 057 de 1996, LA EMPRESA, podrá solicitar el acto de constitución y la representación legal de la entidad sin ánimo de lucro, para verificar dicha calidad.

#### **Cláusula 68<sup>a</sup>.- HABEAS DATA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO:**

Con la celebración del presente contrato, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a en los términos de las leyes 1266 de 2008 ,1581 de 2012 y todas aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, autorizan a LA EMPRESA para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento de crédito comercial, hábitos de

pago, el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias y en general toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro, sin que por ello se entienda vulnerado el derecho a la intimidad, al buen nombre, al habeas data y el derecho a la honra. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar estricta aplicación a las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia.

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

Con la suscripción de este Contrato, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a declara que ha sido informado/a del uso que se le dará a su información y de las consecuencias de la autorización expresa que otorga a LA EMPRESA para reportar, procesar, solicitar y divulgar el estado de sus obligaciones ante cualquier operador de información de que trata la ley 1266 de 2008.

Finalmente, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a declara y reconoce que todas y cada una de las obligaciones dinerarias derivadas de este Contrato, constituyen obligaciones claras, expresas y exigibles al tenor de lo establecido en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil.

#### **Cláusula 68<sup>a</sup> A- AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

Con la celebración del presente contrato, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a conforme con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, de manera libre, expresa, inequívoca e informada, acepta, autoriza y reconoce a LA EMPRESA, como responsable del tratamiento de datos personales, así como también que esta le ha informado que los datos personales que se le suministren serán tratados conforme a las disposiciones incluidas dentro de la política de protección de datos personales publicada en <https://www.grupovanti.com/politicas-de-tratamiento-de-datos-personales/> que el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a manifiesta conocer, entender y aceptar.

Adicionalmente el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a acepta que el consentimiento que otorga el cliente aplicará también a las empresas que formen parte de Vanti en el futuro y que se le ha informado que usted tiene derecho, de forma gratuita, a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales mediante comunicación dirigida a: Dirección: la Calle 72 No. 5-38, Bogotá D.C., Línea Telefónica: 601 3078121 (Bogotá, D.C.) o 01 8000 942 794 (resto del país), Área de contacto: Ética y Cumplimiento – Oficial de Protección de Datos.

#### **CAPÍTULO VII SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

##### **Cláusula 69<sup>a</sup>.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA:**

La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de LA EMPRESA en el contrato de servicios públicos. Se denomina falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio. La falla del servicio da derecho al/la suscriptor/a o usuario/a, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento, con las siguientes reparaciones:

(i) 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.

(ii) 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/la suscriptor/a o usuario/a; más el valor de las inversiones o gastos en que el/la suscriptor/a o usuario/a haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del/ la suscriptor/a o usuario/a, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

**Parágrafo primero:** No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA en los siguientes casos:

(i) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los/las suscriptores/as o usuarios/as;

(ii) Para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el/la suscriptor/a o usuario/a pueda hacer valer sus derechos;

(iii) Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del/ la suscriptor/a o usuario/a que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.

(iv) Cuando las autoridades competentes ordenen a LA EMPRESA la suspensión o corte del servicio.

(v) En caso de emergencias o situación que afecte la seguridad del/ la suscriptor/a o usuario/a.

**Parágrafo segundo:** La falla en el servicio genera a favor del/ la usuario/a, la compensación a que se refiere el artículo 5º de la Resolución CREG 100 de 2003 o la norma que la aclare, modifique, adicione o reemplace. La fórmula que se aplicará para la realizar la compensación será la siguiente:

$$VCD = [DES] \times CI \times DP$$

Donde:

**VCD:** Valor mensual a Compensar por el incumplimiento del indicador DES (\$Col.)

**DES:** Indicador registrado durante el mes (Horas).

**CI:** Costo de Interrupción del Servicio de Gas a usuarios (\$ por m3) establecido por la CREG.

Para lo anterior, la CREG podrá utilizar, entre otros, los estudios de la UPME.

**DP:** Demanda Promedio Horaria del/ la Usuario/a durante los últimos doce meses (m3/hora).

La demanda promedio se calcula como el cociente entre el consumo (m3) facturado durante los doce meses anteriores al momento de calcular la compensación y el número total de horas del año.

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

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

La anterior compensación no limita el derecho de los/las usuarios/as de reclamar ante el comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo tercero:** LA EMPRESA deberá informar por escrito al/ a la usuario/a, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 3º de la Resolución CREG-100 de 2003, dicha información se suministrará con mínimo 5 días hábiles de anticipación al inicio de los trabajos, especificando la fecha, hora y duración de la interrupción. Para aquellos eventos programables con un mes o más de anticipación, LA EMPRESA notificará al/a la usuario/a a través de la factura. Para los casos de interrupción por emergencia o fuerza mayor LA EMPRESA comunicará tan pronto como sea posible, pudiendo utilizar cualquier medio masivo de comunicación. La interrupción que no se informe oportunamente al/a la usuario/a se considerará como una falla que da lugar a compensación. En los eventos de fuerza mayor, LA EMPRESA la declarará oficialmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y será responsable por tal declaración.

#### **Cláusula 70º.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:**

LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de gas combustible por redes, sin que ello le derive responsabilidad alguna, por las siguientes causales:

**1.- Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el/la suscriptor/a o usuario/a vinculado/a al contrato, siempre que convengan en ello LA EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados o si lo solicita LA EMPRESA, si convienen en ello el/la suscriptor/a y los/as usuarios/as vinculados/as y los terceros que puedan resultar afectados.

**Parágrafo primero:** Cuando la suspensión de común acuerdo haya sido de iniciativa del/ la suscriptor/a o usuario/a, LA EMPRESA podrá cobrar el valor de esta actividad y posteriormente el valor por su reconexión según las tarifas publicadas por LA EMPRESA, autorizadas por la CREG para tal efecto.

**Parágrafo segundo:** Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. Sin embargo, dicha suspensión del servicio de común acuerdo no libera al/ la suscriptor/a o usuario/a del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. En consecuencia, LA EMPRESA emitirá factura cuando existan deudas pendientes, por consumos anteriores, por financiación de

cargos por conexión u otros emolumentos, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

**2.- Suspensión en Interés del Servicio:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, entre otros, en los siguientes casos:

- 2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos en cualquier parte del sistema y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a el/ la suscriptor/a o usuario/a , cuando las circunstancias lo permitan.
- 2.2. 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/ la suscriptor/a o usuario/a pueda hacer valer sus derechos.
- 2.3. Por emergencia declarada por la CREG u otra autoridad competente.
- 2.4. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- 2.5. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- 2.6. Para cumplir de buena fe cualquier orden emitida por autoridad competente o directiva gubernamental ya sea nacional, regional o local o de la autoridad reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.
- 2.7. Cuando la zona donde se encuentra el inmueble al que se le presta el servicio, sea declarada como de alto riesgo por la autoridad competente.
- 2.8. Cuando el/ la suscriptor/a o usuario/a ocupe de manera permanente el espacio público sin la debida licencia, contraviniéndola o sin la debida autorización de las entidades encargadas del control del espacio público

**3.- Suspensión por Incumplimiento del Contrato:** LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del/ la suscriptor/a o usuario/a, entre otros, en los siguientes casos:

- 3.1. Por falta de pago oportuno de un período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
- 3.2. Por cancelar la facturación con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- 3.3. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o documentos falsos o alterados que se relacionen directamente con LA EMPRESA y/o con el servicio que presta, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.
- 3.4. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
- 3.5. Hacer conexiones a la red de distribución y/o acometidas sin autorización de LA EMPRESA.
- 3.6. Conectar de manera permanente o temporal el servicio de gas combustible a otro inmueble diferente al beneficiario del servicio.
- 3.7. Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecten o pueda afectar el servicio.
- 3.8. Efectuar reconexiones no autorizadas por LA EMPRESA, cuando el servicio haya sido suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el presente contrato.

- 3.9. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de regulación, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- 3.10. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- 3.11. Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, al sistema de distribución o red local o a las instalaciones internas.
- 3.12. Incurrir en cualquiera de las modalidades que se describen en el presente contrato a título enunciativo y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación", con el fin de incidir en el registro del consumo del gas combustible entregado al predio y en la facturación del mismo."
- 3.13. Incumplir las obligaciones ambientales vigentes.
- 3.14. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los suscriptores o usuarios.
- 3.15. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos.
- 3.16. Cuando de la revisión técnica realizada por cualquier causa por parte de LA EMPRESA se evidencie una potencial, inminente o efectiva situación riesgo en la prestación del servicio o cuando las instalaciones internas amenacen peligro para el suscriptor o usuario sea como consecuencia de una presunta irregularidad técnica, adulteración de la acometida y/o los elementos de medida.
- 3.17. Cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio.
- 3.18. No pasar la instalación interna las pruebas técnicas correspondientes dentro del proceso de Revisión Periódica realizado por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.
- 3.19. No efectuar dentro del plazo fijado, la reparación de los defectos encontrados en la Revisión Periódica de las instalaciones internas, que por razones técnicas o de seguridad, solicite LA EMPRESA o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.
- 3.20. Cuando la instalación interna no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección vigente, o cuando el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección no sea oportunamente remitido a LA EMPRESA, o no sea expedido por un Organismo Acreditado, según lo establecido en la cláusula 39<sup>a</sup> del presente contrato.
- 3.21. No permitir el traslado del equipo de medida, su reparación o cambio justificado, cuando así lo solicite LA EMPRESA para garantizar una correcta medición, o impedir a LA EMPRESA hacerlo.
- 3.22. Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores no calibrados a satisfacción de LA EMPRESA.
- 3.23. Negarse el/ la suscriptor/a o usuario/a que ha contratado suministro de gas bajo la modalidad de interrumpible, a suspender el uso del gas después de recibir la debida notificación de LA EMPRESA para que interrumpa el consumo.
- 3.24. Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.
- 3.25. Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en la solicitud o la acordada con LA EMPRESA.
- 3.26. Por la reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador.

- 3.27.** Cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos.
- 3.28.** Cuando se modifiquen total o parcialmente las instalaciones sin notificar previamente y por escrito a LA EMPRESA y esta lo haya aprobado, entre ellas y a forma simplemente enunciativa, aquellas que afecten el diseño, el tamaño, la capacidad total, o método de operación del equipamiento, la modificación en la ubicación de la tubería de servicio existente y/o instalaciones de medición.

**Parágrafo primero:** En el evento en que un/a usuario/a no permita la suspensión del servicio directamente o indirectamente, LA EMPRESA solicitará amparo policial y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El/La suscriptor/a o usuario/a 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 terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

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

**Parágrafo tercero:** Haya o no suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan en el evento de incumplimiento del/ la suscriptor/a o usuario/a.

**Parágrafo cuarto:** En la diligencia de suspensión del servicio, LA EMPRESA dejará en el inmueble respectivo, la información relevante indicando la causa de la suspensión mediante un acta de visita la cual será firmada por el/la suscriptor/a o usuario/a.

En los eventos en que el/la usuario/a se niegue a firmar o no se encuentre presente se solicitará la firma de un testigo y si este se negase firmar, se dejará constancia de ello en el acta. Adicionalmente LA EMPRESA como prueba podrá realizar registro fotográfico que evidencie la operación realizada.

**Parágrafo quinto:** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando éste haya sido generado por el incumplimiento del/ la suscriptor/a o usuario/a de las obligaciones establecidas en la ley de servicios públicos, la regulación y en presente contrato.

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

**Parágrafo séptimo:** En todo caso, sea cual fuere el motivo de la suspensión del servicio, LA EMPRESA podrá cobrar al/a la suscriptor/a o usuario/a un cargo por el costo de suspensión, corte, reconexión o reinstalación del servicio, cuantas veces sea necesario realizar estas operaciones, conforme a las tarifas previamente publicadas por LA EMPRESA.

**Parágrafo octavo:** Para el restablecimiento del servicio, deberá superarse la causa que dio lugar a la suspensión del mismo, con lo cual el/la suscriptor/a o usuario/a deberá realizar todas las reparaciones técnicas a que haya lugar y acatar las exigencias que desde el punto de vista técnico y legal le sean requeridas por LA EMPRESA para garantizar el suministro seguro y continuo nuevamente; lo anterior, sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda dar por terminado el contrato de prestación del servicio, de conformidad con lo previsto la ley 142 de 1994.

#### **Cláusula 71º.- CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:**

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

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

**Parágrafo primero:** Cuando el corte del servicio de común acuerdo haya sido de iniciativa del/ la suscriptor/a o usuario/a, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y posteriormente el valor por su reinstalación.

**Parágrafo segundo:** Para el restablecimiento del servicio cuando fue suspendido de común acuerdo, la reconexión será generada por solicitud del/ la suscriptor/a o usuario/a así:

1. Si el medidor fue retirado, debe presentar en el momento de la solicitud el certificado de calibración de acuerdo con lo dispuesto en el presente contrato.
2. Si se efectuaron modificaciones en la instalación o en la carga instalada, el/la suscriptor/a o usuario/a deberá solicitar a LA EMPRESA o a un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado una Revisión Periódica. El costo de la revisión estará a cargo del/ la suscriptora o usuario/a.
3. Si no se efectuaron modificaciones en la instalación o carga instalada, el/la suscriptor/a o usuario/a deberá allegar una prueba de hermeticidad expedida por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado. En caso de que las pruebas sean efectuadas por LA EMPRESA, los costos serán cargados al cliente en la siguiente facturación.

**2.- Por incumplimiento del contrato:** por un período de dos (2) o más meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a LA EMPRESA o a terceros las siguientes:

- 2.1. El atraso en el pago por lo menos tres (3) facturas consecutivas del servicio.
- 2.2. La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento enunciadas en el numeral tercero (3º) de la cláusula setenta (70) del presente contrato.
- 2.3. La instalación de acometidas no autorizadas.
- 2.4. La reconexión y/o reinstalación del servicio no autorizada por LA EMPRESA, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión y/o corte.
- 2.5. La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de regulación y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 2.6. El retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.
- 2.7. Incurrir en cualquiera de las modalidades que se describen en el presente contrato a título enunciativo y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación", con el fin de incidir en el registro del consumo del gas combustible entregado al predio y en la facturación del mismo.
- 2.8. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a de manera injustificada sea renuente en aportar a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, dentro del término establecido en la regulación para tal efecto o cuando el/la suscriptor/a o usuario/a impida la suspensión del servicio en los casos en que una vez

- realizada la Revisión Periódica de la instalación interna de gas se hayan encontrado defectos por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Inspección Acreditado en la instalación interna.
- 2.9. Impedir de manera injustificada la realización de la revisión periódica obligatoria.
  - 2.10. Ejercer violencia o cualquier tipo de agresión en contra de empleados de LA EMPRESA o sus contratistas.

- 3.- Por el no pago oportuno** en la fecha que LA EMPRESA señale para el corte del servicio.
- 4.- Por suspensión del servicio** por un período continuo de seis (6) meses cuando la suspensión haya sido solicitada por el/la suscriptor/a o usuario/a. No aplica para suspensiones que obedezcan a causas imputables a LA EMPRESA.
- 5.- Por demolición del inmueble** en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA a realizar los cobros a que haya lugar.
- 6.- Por decisión unilateral del/ la usuario/a de resolver el contrato**, notificando a LA EMPRESA por escrito con una anticipación de un período de facturación, acompañada de las pruebas pertinentes, en los siguientes casos:

- 6.1. En el evento de falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.
- 6.2. Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al/a la suscriptor/a o usuario/a para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo en todo concepto con LA EMPRESA.
- 6.3. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a, siendo propietario/a, poseedor/a o tenedor/a del inmueble en el cual se presta el servicio, resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del mismo por sentencia judicial. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios públicos deberá acompañar la respectiva sentencia.
- 6.4. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a, siendo el poseedor/a o tenedor/a del inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario/a o a un tercero autorizado por éste/a. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios deberá acompañar prueba de que el/la propietario/a del inmueble o el/la nuevo/a poseedor/a o tenedor/a del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor o usuario.
- 6.5. Por declaración judicial, relativa a la existencia o validez o eficacia del vínculo contractual.
- 6.6. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- 6.7. Con excepción de los/las suscriptores/as o usuarios/as localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el/la suscriptor/a o usuario/a 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.
- 6.8. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no solicite a LA EMPRESA o impida la reposición del medidor, cuando éste haya sido hurtado o destruido, en un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la notificación del hecho delictivo a LA EMPRESA.

- 6.9. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- 6.10. En general, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, y por las demás causales que la ley establezca.

**Parágrafo primero:** LA EMPRESA, en el momento en que realice el corte del servicio deberá dejar en el predio constancia de la operación, informando la razón del corte y la causa que dio origen a la medida.

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

**Parágrafo tercero:** El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público siempre y cuando se haya agotado la vía gubernativa para tal efecto.

**Parágrafo cuarto:** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio cuando éste haya sido generado por el incumplimiento del/ la suscriptor/a o usuario/a de las obligaciones establecidas en la ley de servicios públicos, la regulación y en el presente contrato.

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

#### **Cláusula 72º.- CONSENTIMIENTO DE TERCEROS PARA LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO:**

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

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

El costo de la suspensión, corte, reconexión o reinstalación del servicio, así como todos los costos asociados a los mismos, estarán a cargo del/ la suscriptor/a o usuario/a, los cuales serán incluidos dentro de la correspondiente factura.

#### **Cláusula 73º.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA SUSPENSIÓN O CORTE:**

Para restablecer el servicio luego de la suspensión o corte, es necesario que se elimine la causa que la originó.

El/la suscriptor/a o usuario/a debe cancelar la tarifa de la reconexión o la reinstalación vigente y/o de la visita técnica de reparación en los casos de reparación de defectos, y/o de la nueva visita de suspensión en el caso de auto reconexión y auto reinstalación, así como los intereses moratorios previstos en la Ley y los demás cargos previstos en este contrato, salvo que LA EMPRESA opte por facturar estos valores posteriormente.

La reanudación del servicio suspendido por falta de pago deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago del mismo. En el caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, solo se restablecerá el servicio dentro del término anterior una vez el/la suscriptor/a o usuario/a haya acreditado ante LA EMPRESA la reparación y la certificación expedida por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando dicha certificación no haya sido solicitada directamente a LA EMPRESA. Dichas reparaciones estarán a cargo y costa del/ la suscriptor/a o usuario/a.

En el evento de no producirse oportunamente la suspensión o reinstalación, o no haberse suspendido o cortado efectivamente el servicio, LA EMPRESA se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa correspondiente, salvo que la suspensión, el corte, la reconexión o la reinstalación no se hayan podido realizar por razones imputables del/ la suscriptor/a o usuario/a.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el/la suscriptor/a o usuario/a, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación del servicio del/de la suscriptor/a o usuario/a sin la participación de LA EMPRESA constituye un uso no autorizado de gas, pudiendo LA EMPRESA adelantar las actuaciones previstas en el presente contrato para tal evento.

**Parágrafo primero:** Corresponde al/a la suscriptor/a o usuario/a asumir los costos en que incurra LA EMPRESA cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión.

**Parágrafo segundo:** Para el restablecimiento del servicio cuando fue suspendido de común acuerdo y hubo retiro del medidor o modificaciones en la instalación interna, el/la suscriptor/a o usuario/a con la solicitud deberá presentar un certificado de conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado cuando dicha certificación no haya sido solicitada directamente a LA EMPRESA. Cuando no haya retiro de medidor por parte de LA EMPRESA, bastará que el/la suscriptor/a o usuario/a solicite la reconexión del servicio a través de [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com), Oficina Virtual o por cualquiera de los canales de atención de LA EMPRESA.

## CAPITULO VIII DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS

### Cláusula 74º.- INMUEBLES ARRENDADOS:

Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al/a la arrendatario/a, el/la propietario/a o poseedor/a del inmueble serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el/la arrendatario/a, en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001, salvo que el/la arrendador/a y/o el/la arrendatario/a denuncien ante LA EMPRESA el contrato de arrendamiento en la forma señalada en el presente contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo 15º de la Ley 820 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

## **Cláusula 75<sup>a</sup>.- DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:**

Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a LA EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del/de la propietario/a o poseedor/a del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público respecto del arrendatario. Para tal fin se deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de servicio al cliente de LA EMPRESA; también estará disponible en la dirección electrónica [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com).

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/a la arrendatario/a 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/la usuario/a, propietario/a y suscriptor/a, 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 en dinero a favor de LA EMPRESA.

**3- Denuncia del contrato de arrendamiento:** El/La arrendador/a 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/la suscriptor/a o usuario/a deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

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

En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del/ la arrendatario/a 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/ la arrendatario/a, considerando los tres (3) últimos períodos de facturación. En este caso, el/la arrendatario/a tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al/a la arrendador/a y al/a la arrendatario/a para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el/la propietario/a y/o poseedor/a, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de gas, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA

podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al/a la arrendatario/a, propietario/a y/o poseedor/a 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/l la arrendador/a y al/a la arrendatario/a 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 artículo 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 tres (3) meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el/la arrendatario/a 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.

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

**6. Nuevos servicios:** Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el/la arrendatario/a solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6º del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. El/La arrendatario/a podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él/ella mismo/a, 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:

- 7.1. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA.
- 7.2. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
- 7.3. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el/la arrendatario/a como por el/la arrendador/a.
- 7.4. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
- 7.5. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del/ la arrendador/a.
- 7.6. 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).
- 7.7. Si el pago de los servicios está a cargo del/ la arrendador/a.
- 7.8. 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:

- 8.1. Que, a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el/la arrendatario/a no renueve ante LA EMPRESA las garantías.

- 8.2. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
- 8.3. Cuando las partes notifiquen a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- 8.4. Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.

**Cláusula 76<sup>a</sup>.- INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO:**

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

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

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

**CAPÍTULO IX**  
**MECANISMOS DE DEFENSA DEL/ LA SUSCRITOR/A O USUARIO/A EN SEDE DE LA**  
**EMPRESA**

**Cláusula 77<sup>a</sup>.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

El/La suscriptor/a o usuario/a tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante LA EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta el/la suscriptor/a o usuario/a para que LA EMPRESA revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Las peticiones y quejas se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por LA EMPRESA para la atención al la usuario/a, pero, en todo caso, el/la suscriptor/a o usuario/a deberá informar por lo menos: nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, número de póliza o cuenta, nombre y apellido, dirección del inmueble, objeto de la petición, relación de documentos que se acompañan, dirección de notificación y firma del peticionario.

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

### **Cláusula 78<sup>a</sup>.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS:**

Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si estas son verbales, el funcionario receptor de las mismas estará obligado a entregar al reclamante, constancia de la radicación. Si la queja o petición es presentada en forma física y por escrito, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa.

### **Cláusula 79<sup>a</sup>.- TRÁMITE DE LOS RECURSOS:**

La interposición de los recursos es facultativa por parte del/ la suscriptor/a o usuario/a y se concederán en efecto suspensivo, teniendo por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por LA EMPRESA.

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga la decisión empresarial en conocimiento del/de la suscriptor/a o usuario/a. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. El/La suscriptor/a o usuario/a tendrán la opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA, los cuales no tendrán costo alguno.

Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicará la decisión que adopte esa entidad.

No son procedentes los recursos contra la decisión empresarial de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

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

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

LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir la petición o el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la 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 cinco (5) períodos.

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

### **Cláusula 80<sup>a</sup>.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

Para responder las peticiones, quejas y recursos respecto de la prestación directa del servicio, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su

presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, LA EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado este término, sin que LA EMPRESA haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible al/ a la suscriptor/a o usuario/a, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el término de treinta (30) días.

#### **Cláusula 81<sup>a</sup>.- NOTIFICACIONES:**

Las decisiones emitidas por LA EMPRESA se notificarán en la forma y a través de los medios establecidos en la ley 1437 de 2011 o las normas que las modifiquen o adicionen.

La notificación electrónica, se hará siempre que el/la suscriptor/a, usuario/a, propietario/a o peticionario/a haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el/la interesado/a podrá solicitar que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con otros medios.

Citación para notificación personal. Cuando no exista otro medio más eficaz de informar al interesado se le enviará al peticionario una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

Cuando se desconozca la información sobre el/la peticionario/a o destinatario/a señalada en el inciso anterior la citación de la citación se publicará en la página web de LA EMPRESA o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días.

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, al número de fax o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

La notificación por aviso se realizará tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación que se haga al/ a la propietario/a, poseedor/a o tenedor/a del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

#### **Cláusula 82<sup>a</sup>.- RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:**

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles que tiene LA EMPRESA para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos, LA EMPRESA reconocerá al/ la suscriptor/a o usuario/a los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el/la peticionario/a podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se haga efectiva la ejecutoria del acto ficto o presunto.

## CAPITULO X DISPOSICIONES FINALES

### **Cláusula 83ª.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

Cualquier modificación que LA EMPRESA introduzca al presente Contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a los/las suscriptores/as o usuarios/as dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su adopción, a través de medios de amplia divulgación.

### **Cláusula 84ª.- CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

El/La suscriptor/a o usuario/a acepta anticipadamente la cesión que haga LA EMPRESA del presente contrato, pero en todo caso el/la suscriptor/a o usuario/a tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la cesión.

Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministra el servicio público de gas combustible, salvo que las partes dispongan otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

El/La nuevo/a propietario/a, poseedor/a o tenedor/a 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/a 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 todo caso si algunas de las partes no informan de la enajenación del inmueble donde se presta el servicio a LA EMPRESA, el/la suscriptor/a inicial seguirá vinculado al contrato de servicios públicos domiciliarios en los términos consagrados en la Ley.

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

### **Cláusula 85ª.- CLÁUSULA DE DELEGACIÓN:**

El Representante Legal de LA EMPRESA podrá delegar a funcionarios de la misma, las facultades para la contestación de peticiones, quejas y reclamos, resolución de recursos y adelantamiento de las actuaciones previstas para la recuperación de energía dejada de facturar por acción u omisión del usuario, en nombre de LA EMPRESA.

## ANEXOS

### **Anexo 1** *Factores de utilización en usos comerciales*

<i>Actividad Comercial</i>	<i>Factor máximo de utilización por día (horas)</i>	<i>Días al mes de trabajo</i>
Asadero	8	30
Centro Religioso	2	30
Calentador de acumulación para calentamiento de agua comunal en edificios	7	30
Colegio	3	20
Comidas rápidas	5	30
Curtiembres	5	20
Fábrica arepas	6	25
Fábrica cerámicas	5	10
Fábrica comidas	6	25
Fábrica confecciones	6	24
Fábrica de tamales	10	20
Fábrica de velladoras	6	20
Fábrica vidrios	6	24
Hotels	8	30
Lavandería comunal	8	25
Metalmecánica	6	24
Panadería	6	30
Piscina	10	24
Pintura horneado autos	3	20
Pizzería	4	30
Residencias	6	30
Restaurantes	5	30
Tintorería	8	25

### **Anexo 2** *Factores de utilización en usos residenciales*

<i>Tipo de artefacto</i>	<i>Factor máximo de utilización por día (horas)</i>	<i>Días al mes de trabajo</i>
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
Secadora de ropa	0,5	4

**COMPILACIÓN Y AJUSTES AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE DE GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. E.S.P.**

**GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. E.S.P.**, identificada con el NIT número 890.205.952-7, empresa prestadora del servicio público de distribución y comercialización de gas combustible por redes, a continuación, publica la compilación del Contrato de Condiciones Uniformes, que contiene las modificaciones efectuadas sobre el mismo en los meses de agosto y diciembre de 2020, publicadas en la página web de la empresa, así como en un diario de amplia circulación, quedando un total de 85 cláusulas contractuales. Frente a las modificaciones del contrato de los años 2019 y 2020 se hacen los siguientes ajustes que regirán a partir de la fecha de su publicación:

1. Se modifican las definiciones de "acometida no autorizada", "servicio auto reconnectado o autoreinstalado", "medidor no asignado", "usuario no regulado", de "visita técnica", "uso distinto al declarado "anomalía"; se adicionan las definiciones de "Fraude", "Delito de apoderamiento de apoderamiento de hidrocarburos, sus derivados, biocombustibles o mezclas que los contengan", "hallazgo", "visita técnica de suspensión" y "visita técnica de suspensión por auto reconexión o auto reinstalación".
2. Se modifica la cláusula 15, relativa a derechos de las partes, adicionando el numeral 12.4.
3. Se corrige la concordancia del numeral 4 de la cláusula 15 sobre los derechos de la empresa, en el sentido de que el procedimiento aplicable será el contenido en la cláusula 55<sup>a</sup> del Contrato.
4. Se modifica el numeral 13 de la cláusula 18 "Deberes y obligaciones del/la suscriptor/a o usuario/a.
5. Se modifica el numeral 3 de la cláusula 47 "Determinación del consumo promedio"
6. Se modifica el título de la cláusula 52 "Plazo para investigar desviaciones significativas y para cobrar servicios no facturados" por "Cobros Inoportunos".
7. Se modifica la cláusula 53 relativa a "Cargos facturables", adicionando el numeral 3° y modificando el parágrafo tercero.
8. Se modifica el procedimiento contenido en la cláusula 55 "Procedimiento para establecer el consumo no medido o registrado por acción u omisión del suscriptor o usuario".
9. Se adiciona la cláusula 68 A, relativa a "Autorización tratamiento de datos personales".
10. Se modifica el parágrafo séptimo de la cláusula 70, relativa a la suspensión del servicio.
11. Se adiciona el subnumeral 2.10 al numeral 2 de cláusula 71.
12. Se modifica la cláusula 73 relativa al restablecimiento del servicio después de la suspensión o corte.
13. Se elimina la cláusula 83 "Oficina de garantía de servicio al cliente".
14. En razón de lo anterior, se ajusta la numeración a partir de la Cláusula 83 "Modificación del contrato de servicios públicos", Cláusula 84 Cesión del contrato de servicios públicos; Cláusula 85 "Cláusula delegación".
15. Se efectuaron ajustes puramente formales en la presentación del documento.

**Nota:** La presente compilación y ajustes fue publicado en el periódico el Nuevo Siglo en su edición de 14 de enero de 2023.