

Conforme a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía, en su cláusula 17ª, son 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, las siguientes:

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 44ª y siguientes, según aplique, del presente contrato.
5. Reconectar o reinstalar el servicio dentro del plazo que determina de 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 discontinuar 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.
14. 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.
15. 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.



16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Informar a los/as suscriptores/as o usuarios/as acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio de gas.
23. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.
24. Contar con un servicio de atención de emergencias que funcione las 24 horas del día.
25. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades



competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

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.