vanti
Más formas de avanzar

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL POR REDES

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 6
CAPÍTULO I 16
DISPOSICIONES GENERALES 16
Cláusula 1ª.- PARTES DEL CONTRATO: 16
Cláusula 2ª.- PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: 16
Cláusula 3ª.- ALCANCE: 17
Cláusula 4ª.- OBJETO: 17
Cláusula 5ª.- ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN: 17
Cláusula 6ª.- SOLIDARIDAD: 17
Cláusula 7ª.- MODALIDAD DEL SERVICIO: 18
Cláusula 8ª.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: 18
CAPITULO II 18
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 18
Cláusula 9ª.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 18
Cláusula 10ª.- SOLICITUD: 19
Cláusula 11ª.- TRÁMITE DE LA SOLICITUD: 19
Cláusula 12ª.- NEGACIÓN DEL SERVICIO: 20
Cláusula 13ª.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: 21
Cláusula 14ª.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: 22
CAPITULO III 22
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES 22
Cláusula 15ª.- DERECHOS DE LAS PARTES: 22
Cláusula 16ª.- ABUSO DEL DERECHO: 24
Cláusula 17ª.- DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: 24
Cláusula 18ª.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: 26
Cláusula 19ª.- CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS SUSCRIPTORES: 29
Cláusula 20ª.- AMPARO POLICIVO: 30

Cláusula 21ª.- EFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:...30
CAPÍTULO IV 30
DE LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS.30
Cláusula 22ª.- UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O REDES LOCALES:.....30
Cláusula 23ª.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O RED LOCAL:.....30
Cláusula 24ª.- CARGO POR CONEXIÓN: 30
Cláusula 25ª.- PROPIEDAD DEL MEDIDOR, REGULADOR Y VÁLVULA DE CORTE: 31
Cláusula 26ª.- GARANTÍA PARA ACOMETIDAS, REGULADORES Y MEDIDORES:.....31
Cláusula 27ª.- INDIVIDUALIDAD DE LA ACOMETIDA Y EL MEDIDOR:.....31
Cláusula 28ª.- UBICACIÓN DEL MEDIDOR: 32
Cláusula 29ª.- CAMBIO DEL MEDIDOR, DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O DEL EQUIPO DE TELEMETRÍA: 32
Cláusula 30ª.- RETIRO DEL MEDIDOR: 33
Cláusula 31ª.- INSTRUMENTOS DE SEGURIDAD DEL CENTRO DE MEDICIÓN: 34
Cláusula 32ª.- MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES: 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 SUSCRIPTOR O USUARIO: 37
Cláusula 38ª.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:.....37
Cláusula 39ª.- REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: 37
CAPÍTULO V 40
MEDICIÓN DEL CONSUMO.....40
Cláusula 40ª.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:.....40
Cláusula 41ª.- MEDICIÓN: 40

Cláusula 42ª.- LECTURA DEL MEDIDOR: 40
Cláusula 43ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR DE PREPAGO:.....40
Cláusula 44ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:.....41
Cláusula 45ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN COLECTIVA:.....41
Cláusula 46ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN ZONAS DE ASENTAMIENTO SUBNORMALES:.....41
Cláusula 47ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROMEDIO:.....41
Cláusula 48ª.- LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS FACTURABLES:.....42
Cláusula 49ª. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....43
Cláusula 50ª.- FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: 43
Cláusula 51ª.- RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: 44
Cláusula 52ª.- COBROS INOPORTUNOS:.....44
Cláusula 53ª.- CARGOS FACTURABLES:.....44
Cláusula 54ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O NO REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: 45
Cláusula 55ª.- PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:.....45
Cláusula 56ª.- NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:.....50
CAPÍTULO VI 51
FACTURACIÓN.....51
Cláusula 57ª.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS:.....51
Cláusula 58ª.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:.....52
Cláusula 59ª.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:....53
Cláusula 60ª.- PERÍODO DE FACTURACIÓN: 53
Cláusula 61ª.- FACILIDADES PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS: 54
Cláusula 62ª.- CERTIFICACIÓN DE LA LECTURA:.....54

Cláusula 63ª.- CARGO POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES: 54
Cláusula 64ª.- EXIGIBILIDAD Y MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: 54
Cláusula 65ª.- INTERESES MORATORIOS: 54
Cláusula 66ª.- CONSTITUCIÓN EN MORA: 55
Cláusula 67ª.- RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD POR EL PAGO DE LAS FACTURAS: 55
Cláusula 68ª.- HABEAS DATA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO: 55
CAPÍTULO VII 56
SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS 56
Cláusula 69ª.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA: 56
Cláusula 70ª.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: 58
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 67
DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS 67
Cláusula 74ª.- INMUEBLES ARRENDADOS: 67
Cláusula 75ª.- DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE BIEN INMUEBLE RESIDENCIAL: 67
Cláusula 76ª.- INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO: 69
CAPÍTULO IX 70
MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA 70
Cláusula 77ª.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: 70
Cláusula 78ª.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS: 70
Cláusula 79ª.- TRÁMITE DE LOS RECURSOS: 71
Cláusula 80ª.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: 71
Cláusula 81ª.- NOTIFICACIONES: 72

Cláusula 82ª.- RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: 72
CAPITULO X 73
DISPOSICIONES FINALES 73
Cláusula 83ª.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: 73
Cláusula 84ª.- CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: 73
Cláusula 85ª.- CLÁUSULA DE DELEGACIÓN: 73
ANEXOS 75

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- en lo que resulte aplicable, en los reglamentos técnicos 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: Es cualquier acción por parte del suscriptor, usuario y/o propietario tendiente a generar una modificación no autorizada en la red de distribución o en cualquiera de los equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio de gas natural, tendiente a alterar las condiciones normales del servicio, especialmente la medición del mismo, impidiendo el registro real del consumo del gas.
AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es una forma de determinación del consumo en un inmueble, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados.
ANALÍTICA DE DATOS: Proceso consistente en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de todos los usuarios de LA EMPRESA.
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.
ARTEFACTO A GAS: Es aquel que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.
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 suscriptor, usuario o un tercero.
AUTO – RECONEXIÓN: Es la reconexión del servicio de gas a un inmueble, en el cual no haya intervenido LA EMPRESA. Esta acción se considera como una adulteración y/o manipulación del CENTRO DE MEDICIÓN.
BUENA FE CONTRACTUAL: Principio jurídico que exige que las partes del presente contrato actúen con honestidad, lealtad y diligencia, en la ejecución de los derechos, deberes y obligaciones que se deriven del mismo. Así mismo obliga a las partes no solo a cumplir con lo explícitamente pactado, sino también con las consecuencias que derivan de la naturaleza de la obligación, la ley o la costumbre. Por tanto, las partes deben ajustar su comportamiento real y efectivamente al ordenamiento y a lo dispuesto en el presente contrato con el fin de

permitir la satisfacción de los intereses de cada uno de los contratantes, entendiéndose como tales para efectos del presente contrato, los suscriptores, usuarios y LA EMPRESA.

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 suscriptor o usuario en cada factura, y que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el usuario, lo haya o no utilizado. 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 usuarios 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 demás usuarios 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 usuario.

CENTRO DE MEDICIÓN: Es el conjunto de dispositivos y/o elementos destinados a la medición y/o registro del consumo, compuesto por el medidor, regulador de presión, válvula de corte general y demás elementos, individualmente considerados, necesarios para la prestación del servicio y facturación de éste.

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 o usuarios 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 suscriptores y/o usuarios de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan y complementan.

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 usuarios finales. En el caso de la venta a los usuarios 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 usuarios finales, regulados o no regulados. 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 suscriptor o usuario.
DOLO: Es la intención deliberada de defraudar, engañar o inducir al error a LA EMPRESA.
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 de manera directa o por interpuesta persona con el fin de acceder al servicio de gas sin autorización de LA EMPRESA.
CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la 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 promedio históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución CREG 105 007 de 2024 o aquella que la aclare, modifique o sustituya.
CONSUMO ESTIMADO: Es el volumen de gas establecido por LA EMPRESA con base en consumos promedio de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
CONSUMO FACTURADO: Es el volumen de gas liquidado y cobrado al suscriptor o usuario por LA EMPRESA, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado.
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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario 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 usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que éste 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 suscriptor o usuario 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, en su calidad de comercializador, presta a un usuario un servicio a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. 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 sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios, por lo que las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: Es el gravamen que el usuario residencial de los estratos 5, 6, industriales y comerciales, pagan en exceso del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación.

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 suscriptor o usuario, con el fin de garantizar la efectiva interrupción del suministro de gas en el inmueble.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

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

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

DEFECTO NO CRÍTICO: 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.

DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Información que se da a LA EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin acerca de la existencia, prórroga 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.

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 en la Resolución CREG 105 007 de 2024 o aquella que la aclare, modifique o sustituya.

DÍA HÁBIL: Para efectos del presente contrato, se entenderán hábiles, aquellos en los cuales funcione ordinariamente LA EMPRESA dentro de los horarios de atención al usuario establecidos por LA EMPRESA.

DÍA NO HÁBIL: Se entenderán como días no hábiles, aquellos así definidos por la ley, el gobierno nacional y las autoridades locales, por lo que los días no hábiles no se tendrán en cuenta para efectos del cálculo de términos o plazos previstos en este 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.

EMERGENCIA: Para efectos del presente contrato, se entiende como emergencia, cualquier situación que involucre una fuga de gas, con o sin combustión, dentro o fuera de un inmueble y que puede incluir, sin limitarse, fugas en tuberías, equipos de gas o en operaciones de manipulación o mantenimiento.

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 y 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.
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.
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 suscriptor o usuario, solicitando sean cobrados a través de la misma.
FACTOR DE UTILIZACIÓN: Corresponde a las horas que el/la usuario/a utiliza el servicio durante el día. Ver anexos 1 y 2.
FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que realiza LA EMPRESA para emitir la factura, proceso que comprende: toma de lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, carga de productos no inherentes autorizados por el suscriptor o usuario, elaboración y entrega de la factura.
FIRMA INSTALADORA: Es la persona natural o jurídica que se encuentra calificada o cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los suscriptores o usuarios 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 suscriptor, usuario o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.
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.
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, entre otros.
HALLAZGOS: Irregularidad técnica o alteración de los equipos de medida y regulación o cualquier otro necesario para la prestación del servicio público de gas natural que impide su funcionamiento normal, al igual que las irregularidades presentadas en los elementos de seguridad y medida de consumo, tanto internos como externos que pueden alterar la facturación real del servicio.
INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Son las nuevas acometidas que hace LA EMPRESA, para individualizar la medición del consumo de una o varias unidades segregadas de un inmueble.
INFORME DE INSPECCIÓN: Es el documento emitido por LA EMPRESA en desarrollo de las visitas efectuadas sobre los predios donde se presta el servicio de gas natural por redes con el fin de verificar el cumplimiento normativo, regulatorio y contractual del mismo.
INFORME DE INSPECCIÓN CONFORME: Es el documento emitido por Organismo de Inspección Acreditado por autoridad competente, por medio del cual se establece que una

instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico.

INFORME DE INSPECCIÓN NO CONFORME: Es el documento emitido por Organismo de Inspección Acreditado por autoridad competente, por medio del cual se establece que una instalación interna no es apta o tiene un defecto.

INMUEBLE POR ADHESIÓN: Son aquellos bienes incorporados material y permanentemente a un inmueble para utilidad o beneficio de éste y cuya propiedad es del propietario del predio al cual se adhieren.

INQUILINATO: Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2, o 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. Se entenderá como tal así mismo toda referencia a "Red Interna" y/o "Instalación Interna".

INTERÉS DE MORA: Es el interés pagado por el usuario por el simple retraso o incumplimiento en el plazo otorgado y/o acordado para el pago de los valores facturados por LA EMPRESA.

INTERÉS REMUNERATORIO: Corresponde al rendimiento que genera el pago a plazos de un valor que el suscriptor o usuario adeude a LA EMPRESA.

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 INTELIGENTE: Dispositivo electrónico avanzado que permite la medición precisa, continua y remota del consumo de gas por parte de los usuarios y/o suscriptores, mediante tecnologías de comunicación bidireccional entre el medidor y el sistema central de gestión de datos (MDMS).

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, el cual deberá cumplir con las especificaciones definidas por LA EMPRESA.

MORA: Es el retraso en el cumplimiento del pago de los valores facturados por LA EMPRESA dentro del plazo otorgado y/o acordado para ello.

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

ORGANISMO 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor, usuario del servicio público o propietario del predio en el cual éste se presta, 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 en los términos de la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015 o aquellas que las modifiquen, aclaren o sustituyan.

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

PLAZO MÍNIMO 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.

PRESTADOR DE SERVICIO PÚBLICO: Cualquiera de las personas señaladas en el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994 o en aquellas disposiciones que la modifiquen, deroguen o adicionen.

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, la atención de una emergencia o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, en el presente contrato o en la regulación vigente, una vez el suscriptor, usuario o LA EMPRESA, según corresponda, haya eliminado la causa de la suspensión. 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 por el suscriptor, usuario o un tercero 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.

RECURSOS: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato 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 superior del funcionario 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 usuarios.

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, así como las disposiciones que le sean complementarias.
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 al usuario 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 suscriptor o usuario sin autorización de LA EMPRESA. Esta actividad incluye 1) Adecuación de la acometida con traslado de centro de medición o 2) solo el traslado del centro de medición.
REVISIÓN PREVIA DE DETECCIÓN DE ANOMALÍAS: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico de cada suscriptor o usuario.
REVISIÓN PERIÓDICA OBLIGATORIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas, realizada 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.
SEGUIMIENTO ESPECIAL POR AUMENTO DE CONSUMO: Corresponde a la verificación efectuada por LA EMPRESA a aquellos usuarios que, por sus consumos, estén próximos o superen los rangos establecidos en la regulación para ser considerados como usuarios regulados.
SERVICIO AUTOREINSTALADO: Cuando se identifique que el servicio ha sido habilitado con posterioridad al corte por no pago, cierre preventivo por seguridad o de cualquier otro tipo, en el cual no haya intervenido LA EMPRESA. Esta acción se considera como una adulteración y/o manipulación del CENTRO DE MEDICIÓN.
SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE: Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición.
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 POSITIVO: Es la omisión de respuesta por parte de LA EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario. El Silencio Administrativo Positivo deberá ser reconocido por LA EMPRESA dentro de las 72 horas siguientes a su configuración, siempre y cuando no sea contrario a la ley.

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.

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 suscriptor o usuario.

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.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Consiste en la interrupción temporal del servicio de gas combustible que realiza LA EMPRESA en un inmueble por las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el presente contrato.

TAPONAMIENTO DE ACOMETIDA: Actividad efectuada sobre el predio en aquellos eventos en que no sea posible efectuar la suspensión del servicio desde el centro de medición por causas no imputables a LA EMPRESA.

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 GASCOMBUSTIBLE: 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.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL POR REDES

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de gas combustible , bien sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le considera también como consumidor.
USUARIO REGULADO: Es un usuario que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan.
USUARIO NO REGULADO: Es el usuario que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Los usuarios 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 no regulados 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 consumidores obligados 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 o usuario 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 técnico 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 (medidor, regulador de presión, válvula de corte general) o el estado de las líneas comunes. Puede llevarse a cabo así mismo, sin limitarse, a efectos de: (i) realizar la sustitución del equipo de medida efectuando la respectiva prueba de litraje o realizar las reparaciones a que haya lugar, en el centro de medición o en la acometida, previa autorización por parte del suscriptor o usuario, (ii) realizar la interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o el presente contrato, (iii) realizar 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 usuario de manera indebida auto reconectó o auto reinstaló el servicio; iv) 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 suscriptor o usuario. El costo de las visitas técnicas que se realicen por solicitud del usuario y no en cumplimiento de un deber legal, regulatorio o contractual de LA EMPRESA, estará a cargo del suscriptor o usuario de acuerdo con las tarifas publicadas en la página web de LA EMPRESA.
VISITA TÉCNICA INTEGRAL: Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA o a solicitud del usuario o suscriptor, con el fin de inspeccionar el estado actual de la instalación interna, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado y funcionamiento del centro de medición, con el fin de identificar anomalías que pueda generar variaciones de consumo de acuerdo la normatividad legal vigente.
VISITA TÉCNICA DE REHABILITACIÓN: Es la visita realizada por LA EMPRESA mediante la cual se verifica la reparación y certificación de las instalaciones en aquellos eventos en donde se identificó una situación de emergencia por fuga y, en consecuencia, el predio tenía suspendido el servicio. El pago del valor de la visita técnica de rehabilitación estará a cargo del suscriptor

o usuario y se cobrará cuantas veces se realice la visita por LA EMPRESA para la rehabilitación del servicio.

VISITA DE INSPECCIÓN PARA DETERMINAR EL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO: Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar y verificar consumos facturables no medidos, por acción u omisión del usuario, suscriptor y/o propietario según el patrón de consumo histórico o cualquier otro tipo de indicios relacionados con presuntas adulteraciones o manipulaciones de la red de distribución y/o centro de medición.

VOCAL DE CONTROL: Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: informar a los suscriptores o usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos; recibir informes de los suscriptores o usuarios 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 1ª.- 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, constituida como sociedad anónima de acuerdo con lo previsto en las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga., que para efectos del presente contrato se identificará en adelante como LA EMPRESA y por el otro, el "suscriptor" o "usuario" que será toda persona natural o jurídica que, en su calidad de propietario, poseedor, tenedor, arrendatario y/o usuario final de un determinado inmueble, así como todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte, hace uso del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA y, por tanto, acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente Contrato de Condiciones Uniformes (en adelante el Contrato).

Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiado con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las estipulaciones aquí establecidas.

Cláusula 2ª.- PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:

Se entenderá perfeccionado el contrato de servicios públicos desde que el potencial usuario, propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir allí el servicio y el inmueble se encuentre en las condiciones previstas por LA EMPRESA.

Hacen parte del contrato, no solo sus estipulaciones escritas y sus anexos, 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 o algunos de los suscriptores o usuarios. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL POR REDES

Cláusula 3ª.- 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 suscriptores o usuarios regulados, a los usuarios no regulados que cambien su condición a regulados de acuerdo con la regulación vigente.

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; éstas últimas prevalecerán sobre las condiciones uniformes en caso de presentarse conflicto entre ambas.

Harán parte de este contrato, además de las cláusulas que desarrollan su objeto, sus anexos, la solicitud del servicio, las normas proferidas por las autoridades competentes regulando el servicio público, al igual que las leyes, decretos, resoluciones, políticas, procedimientos y disposiciones que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos usuario, suscriptor, propietario y/o poseedor se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos.

Cláusula 4ª.- OBJETO:

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales LA EMPRESA, presta el servicio público de gas natural dentro del ámbito territorial de operación señalada en la cláusula 5ª de este contrato, entendido como el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición de gas natural por redes para la atención de usuarios del servicio público domiciliario. El servicio de gas natural por redes se prestará a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los suscriptores, usuarios o propietarios de inmuebles, quien al beneficiarse del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

Cláusula 5ª.- ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN:

LA EMPRESA presta el servicio en el mercado relevante aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, conformado por los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Girón, Lebrija, Sabana de Torres, Puerto Wilches en el Departamento de Santander, Cantagallo, San Pablo y Santa Rosa del Sur el 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 cualquier parte del territorio colombiano, para lo cual, se aplicarán las condiciones uniformes aquí establecidas.

Cláusula 6ª.- SOLIDARIDAD:

El propietario, tenedor o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o las normas que lo modifiquen o sustituyan. 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 sustituyan.

Para el cumplimiento de lo anterior, es obligación del suscriptor o usuario notificar a LA EMPRESA cualquier cambio en la titularidad, posesión o uso del inmueble objeto del servicio.

Cláusula 7ª.- MODALIDAD DEL SERVICIO:

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

Parágrafo Primero: El suscriptor o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas combustible para los fines estipulados en la solicitud del servicio 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 suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario 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 que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y/o unidad habitacional para la cual se solicite el servicio. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las instalaciones de un inmueble para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional, sea para uso residencial o no residencial, así como tampoco podrá comercializarse el servicio a terceras personas.

Cuando LA EMPRESA detecte que el suscriptor y/o usuario destinan el servicio a más de una unidad habitacional y/o inmueble, podrá solicitar que se normalice la prestación del servicio, bien sea independizando la medición de los consumos de las distintas unidades habitacionales y/o inmuebles o taponando la derivación a las demás unidades habitacionales y/o inmuebles.

Será obligación del suscriptor y/o usuario informar a LA EMPRESA de la existencia de varias unidades habitacionales en el inmueble.

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 por LA EMPRESA y en la regulación; siempre y cuando la persona que solicite el servicio sea capaz de contratar y que el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, distritales y/o municipales donde esté ubicado.

Al suscriptor o usuario potencial que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público domiciliario de gas natural por redes podrá solicitársele previamente autorización escrita del propietario, 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 expedido por un Organismo de Inspección Acreditado) y todos aquellos que LA EMPRESA solicite que no pueda obtener por sí misma, para demostrar la autenticidad de la información suministrada por el solicitante, en relación con la identificación del suscriptor o usuario o usuario potencial, el inmueble y su propiedad y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. Tanto el suscriptor o usuario potencial como el inmueble deberán estar a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta LA EMPRESA. Cuando el suscriptor o usuario potencial sea una persona jurídica, junto al certificado de existencia y representación legal, se deberá adjuntar diligenciado el formulario de conocimiento del cliente (SAGRILAFT).

Parágrafo. - Previo a la presentación de la solicitud de conexión, el suscriptor o usuario potencial deberá tramitar ante LA EMPRESA una solicitud de disponibilidad del servicio, con el fin de que LA EMPRESA se pronuncie frente a esta, en la ubicación del inmueble para el cual se solicita el mismo; dicho trámite podrá efectuarse a través de la página web de LA EMPRESA o por medio de los canales dispuestos por ésta para tal fin.

Cláusula 10ª.- SOLICITUD:

Para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible, el interesado deberá presentar la correspondiente solicitud ante LA EMPRESA, mediante el total diligenciamiento y suscripción del formulario de solicitud del servicio, en los formatos, medios y canales que para el efecto disponga LA EMPRESA. Dicho formulario contiene la información necesaria que deberá aportar el potencial suscriptor o usuario para tal fin. LA EMPRESA no cobrará por los formularios de solicitud del servicio.

Cláusula 11ª.- 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 definidos por LA EMPRESA y/o previstos en el presente contrato, lo cual deberá informar al potencial suscriptor o usuario con el fin de que éste proceda a subsanar la solicitud, en caso de ser necesario.

Si se requiere por parte de LA EMPRESA la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional, para continuar con el análisis de la solicitud, se informará al potencial usuario, expresando los motivos; este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba, se allegue el informe o el documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, LA EMPRESA cobrará al interesado su costo justificado

en detalle, salvo que se trate de un potencial usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

El peticionario 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 peticionario. 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 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 o procederá, en caso de que una autoridad competente lo ordene, a la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio.

Cláusula 12ª.- 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, se encuentre en ronda hídrica o en zonas y/o áreas catalogadas como de protección ambiental.
3. Cuando el suscriptor o usuario potencial o el predio para el cual se requiere el servicio 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, al momento previsto por LA EMPRESA para la construcción de acometida e instalación del medidor.
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 conforme 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 no poderse ubicar a través de una coordenada georreferenciada o nomenclatura oficial.
8. 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 usuarios.

9. Cuando el suscriptor o usuario no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 "Ley de Arrendamiento" para el pago de nuevos servicios.
10. Cuando con anterioridad a la solicitud del servicio, LA EMPRESA hubiese evidenciado en el inmueble, manipulación y/o adulteración del centro de medición o cualquier otra conducta que tenga como fin no registrar el consumo real en el predio.
11. Cuando con anterioridad a la solicitud del servicio, LA EMPRESA hubiese evidenciado en el inmueble, manipulación y/o adulteración del centro de medición o cualquier otra conducta que tenga como fin no registrar el consumo real en el predio.
12. Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio y esta hubiera sido solicitada por LA EMPRESA.
13. Cuando el potencial suscriptor y/o usuario 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. Este código se encuentra publicado en la página web de LA EMPRESA.
14. Cuando el inmueble este por fuera del área de prestación del servicio definida por LA EMPRESA, de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
15. Por no encontrarse, el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble para el cual se solicita el servicio, dentro de los planes de expansión y del programa de inversiones de LA EMPRESA.
16. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones se requieran permisos y/o licencias y estos no sean otorgados por la autoridad competente.
17. Cuando en el inmueble para el cual se requiere el servicio de suministro de gas natural, se haya registrado cualquier evento de manipulación y/o adulteración del centro de medición por parte del potencial usuario, suscriptor, propietario o cualquier tercero y el solicitante se niegue a realizar las adecuaciones o a cumplir las condiciones establecidas por LA EMPRESA, para garantizar el suministro del servicio en condiciones seguras y en cumplimiento de la ley y la regulación.
18. Las demás causales de negativa del servicio que sean fijadas por las normas y/o regulación vigente.

La negativa de conexión al servicio será notificada por escrito al suscriptor o usuario potencial con la indicación expresa de los motivos que la sustentan y sobre esta procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, recursos que deberán ser presentados en un mismo escrito ante LA EMPRESA.

Cláusula 13ª.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:

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

La acometida y su conexión sólo podrán ser realizadas por LA EMPRESA, en tanto que la instalación interna podrá ser contratada, a elección del suscriptor o usuario, con LA EMPRESA o con cualquier firma instaladora registrada ante LA EMPRESA e inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas.

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 usuario o a otros usuarios, 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 propietario del inmueble al cual se adhieren, pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del presente contrato. No obstante, LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por el suscriptor, usuario o propietario del inmueble y podrá, por lo tanto, suspender la prestación del servicio al usuario 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 suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Son derechos del suscriptor o usuario 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. A que se garantice el debido proceso, derecho de defensa y contradicción durante las actuaciones adelantadas por LA EMPRESA.
5. A no ser discriminado por LA EMPRESA, y a recibir un trato igualitario.
6. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. 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 y/o en su página web.
9. 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.
10. 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.

11. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público.
12. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.
13. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
14. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
15. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevén las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (habeas data) o aquellas que las modifiquen, aclaren o sustituyan.
16. A ser clasificado como Usuario Regulado cuando sus consumos aumenten a 100.000 pcd (2.832 m3/día) o más de conformidad con el procedimiento publicado en la página web de la EMPRESA; dicha 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.

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. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional para el pago del suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para verificación.
5. Denunciar cualquier evento de manipulación y/o adulteración del centro de medición y redes de distribución.
6. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.
7. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo.
8. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en el presente contrato el valor del consumo que, por falta de medición por acción u omisión del suscriptor o usuario, LA EMPRESA no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió con ocasión de esta.
9. Suspender, cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del suscriptor o usuario, según lo previsto en este contrato.
10. Incluir dentro de la facturación para su correspondiente pago, cualquier concepto derivado de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
11. Trasladar las deudas pendientes con LA EMPRESA a aquellos inmuebles sobre los que el suscriptor o usuario inicia una nueva solicitud de conexión o previa autorización del usuario, a otra cuenta ya existente.
12. Acceder al inmueble, previa autorización del suscriptor o usuario, para verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna.
13. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

14. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
15. Recaudar el cobro de la contribución a los suscriptores o usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.
16. Verificar la cantidad de gas consumido por los suscriptores y/o usuarios por medio del seguimiento especial por superación del consumo autorizado y adoptar las medidas correspondientes, en los términos previstos en el parágrafo sexto de la cláusula 71ª del presente Contrato.
17. Obtener el pago de todo el gas consumido, aunque no haya sido registrado.
18. Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

Cláusula 16ª.- ABUSO DEL DERECHO:

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

Cláusula 17ª.- 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 la red de distribución 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 en 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 suscriptor o usuario, certificación de la lectura que registra el medidor, correspondiente a su instalación, cuando éste 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, LA EMPRESA podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente previniendo su alteración.
11. Suspender o descontinuar inmediatamente el servicio, cuando considere que la instalación del suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario ha incurrido en el uso incorrecto del servicio al encontrar adulterados y/o intervenidos los equipos de medición y/o regulación según lo establecido en la Ley y en el presente contrato.
12. Cumplir con las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.
13. Devolver al usuario, suscriptor y/o propietario, mediante el procedimiento establecido en el presente contrato, los medidores y demás equipos que hayan sido retirados por LA EMPRESA para inspección y/o mantenimiento, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su retiro, salvo que los mismos sean objetos de estudio por posibles hallazgos y/o investigaciones administrativas y/o judiciales. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el usuario, suscriptor y/o propietario que 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 suscriptores o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA.
15. Respetar el debido proceso del usuario, suscriptor y/o propietario en ejecución del presente contrato en los términos de la Ley y la Constitución Política.
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 suscriptor o usuario cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con la regulación vigente.
18. Exigir que los funcionarios 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 suscriptor o usuario, a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
19. Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
20. Otorgar financiación de por lo menos tres (3) años para el pago de los derechos de conexión a los suscriptores o usuarios 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 suscriptor o usuario que lo solicite.
22. Informar a los suscriptores o usuarios 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, desarrollen o sustituyan; 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.

Parágrafo: Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el usuario cumpla con las obligaciones a su cargo y, por tanto, se encuentre vigente el contrato.

Cláusula 18ª.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

Son obligaciones del suscriptor o usuario:

1. Ejecutar el presente contrato de manera leal, honesta, transparente y respetando el principio de la buena fe contractual, las obligaciones legal y regulatoriamente establecidas a su cargo, así como los compromisos adquiridos con LA EMPRESA.
2. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de que el suscriptor o usuario pague la factura de otro suscriptor o usuario, LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad sobre los efectos que el no pago oportuno o errado pueda generar.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Permitir y/o autorizar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas, inspecciones técnicas a los elementos y equipos destinados para la prestación del servicio público de gas natural, realizar suspensiones o cortes del servicio, realizar censos y/o aforo de carga, retiro de medidores para su inspección, reemplazo de medidores cuando se evidencie que los mismos no se encuentran realizando la medición real del consumo o no estén funcionando correctamente y cualquier otra actividad relacionada con la prestación y verificación del servicio de gas natural.
8. Permitir a LA EMPRESA el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
9. 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.

10. 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 suscriptor o usuario 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 20ª del presente contrato y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al suscriptor o usuario.
11. 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.
12. Cumplir con las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.
13. Informar a LA EMPRESA la construcción de la instalación interna, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas y en general cualquier modificación al trazado de la instalación interna, tamaño, capacidad total, carga instalada o método de operación del equipamiento del suscriptor o usuario.
14. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Inspección Acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.
15. Adquirir, instalar, mantener, reparar y/o reemplazar los instrumentos para medir los consumos, los sistemas de medición y los equipos de telemetría, a satisfacción de LA EMPRESA y de acuerdo con las condiciones técnicas por ésta exigidas, en concordancia con la Ley y reglamentación vigente. Cuando el suscriptor o usuario no atienda las visitas de revisión por él solicitadas, le será cobrado el respectivo servicio al 50% de la tarifa establecida para visitas efectivas.
16. El suscriptor, usuario y/o suscriptor 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.
17. El suscriptor o usuario no podrá adulterar, manipular, intervenir, modificar ni retirar el centro de medición, de tal forma que no se registre el consumo real. Así mismo, no podrá intervenir la red de gas natural con derivaciones no realizadas por LA EMPRESA.
18. 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.
19. 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.
20. 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 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.

21. 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 del gas consumido que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación.
22. 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.
23. 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.
24. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
25. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre la falta de recepción de la factura en uno o varios ciclos de facturación, de los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del suscriptor o usuario.
26. 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.
27. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo suscriptor, usuario y/o propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.
28. Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; 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 pertenecen al contrato.
29. En el evento en que se haya evidenciado hallazgos de manipulación y/o adulteración y/o intervención en el centro de medición y/o a la red de gas natural del inmueble y el usuario, suscriptor y/o propietario acepte que la empresa continue prestando el servicio, éste se obliga a permitir la instalación de un medidor inteligente el cual debe cumplir con las condiciones y especificaciones establecidas por LA EMPRESA.

30. Mantener actualizados sus datos personales, así como de toda aquella información relacionada con la titularidad del inmueble para la adecuada para la adecuada prestación del servicio.

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 19ª.- CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS SUSCRIPTORES:

Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario para continuar asumiendo las obligaciones propias del presente contrato.
2. Cuando el suscriptor o usuario sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
3. Cuando el suscriptor o usuario es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor o usuario.
4. Cuando el suscriptor o usuario siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial, de las obligaciones a su cargo con ocasión del presente contrato.
5. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor o usuario podrá liberarse de las obligaciones derivadas de éste, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos, o en su defecto autorice a LA EMPRESA la terminación del contrato de suministro del servicio de gas natural por redes en los términos descritos en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique aclare, derogue o sustituya.
6. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor o usuario, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

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

Cláusula 20ª.- AMPARO POLICIVO:

En el evento en que el suscriptor o usuario se oponga a que LA EMPRESA ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación o la ley, en especial las acciones de suspensión, corte del servicio y/o trabajos de construcción, mantenimiento y normalización de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y LA EMPRESA podrá solicitar el amparo policivo de que trata el artículo 29 de la Ley 142 de 1994 desarrollado con el Decreto 1575 de 2011 o aquella que la modifique aclare, derogue o sustituya, para el oportuno ejercicio de los mismos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el amparo policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicadas las instalaciones internas y/o los medidores.

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

Cláusula 21ª.- EFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

Sin perjuicio de la suspensión, corte del servicio y la terminación del contrato, LA EMPRESA podrá dar por vencido el plazo de pago de todas las obligaciones a cargo del suscriptor, usuario o propietario incluidos los intereses corrientes y moratorios, costas, perjuicios, consumos dejados de facturar y demás accesorios, cuando se presenten alguno de los siguientes eventos: a) el incumplimiento de las obligaciones por parte del suscriptor, usuario o propietario; b) si los bienes del suscriptor, usuario o propietario, son embargados o perseguidos por cualquier persona en ejercicio de cualquier acción judicial; c) La declaratoria de la disolución y liquidación de la persona jurídica d) la declaratoria de insolvencia de persona natural o jurídica**;** d) la verificación de cualquier hecho que ponga al suscriptor, usuario o propietario en circunstancias que dificulten y/o imposibiliten el cumplimiento de sus obligaciones para con la EMPRESA.

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

Cláusula 22ª.- 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 23ª.- 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 suscriptor o usuario para realizar cualquier reparación que se considere necesaria, debiendo el suscriptor o usuario reconocer a LA EMPRESA los costos del mantenimiento en que ésta incurra.

Cláusula 24ª.- 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 usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los términos del artículo 97 de la ley 142 de 1994 o aquella que la modifique aclare, derogue o sustituya y en plazos hasta de 5 años. Para los demás suscriptores o usuarios, LA EMPRESA otorgará la financiación del cargo de conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta las políticas de financiación informadas por LA EMPRESA.

El usuario o suscriptor no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión aprobado por la autoridad competente ni cualquier otro valor adeudado a LA EMPRESA, por la solicitud de suspensión o terminación del servicio que realice el suscriptor o usuario y/o que lleve a cabo LA EMPRESA.

En los casos de potenciales usuarios que hayan radicado ante LA EMPRESA la solicitud de conexión al servicio y ésta haya accedido a su instalación, y por solicitud directa de éstos o eventos imputables a los mismos, la conexión al servicio deba llevarse a cabo por fuera de los plazos establecidos en el presente contrato y la Ley, el valor a cobrar por LA EMPRESA por concepto de cargo por conexión será el vigente al momento de realizarse la conexión efectiva.

Cláusula 25ª.- 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 suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario desee que este proceso sea realizado por LA EMPRESA, ésta cobrará los costos de calibración, homologación y colocación de los respectivos sellos de seguridad. La custodia del medidor y demás elementos del centro de medición estará a cargo del suscriptor o usuario quien deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro, adulteración o pérdida de los mismos.

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

Cláusula 26ª.- 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 por ella autorizados, y sobre los medidores, reguladores y demás elementos del centro de medición nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título al suscriptor o usuario del servicio. Esta garantía no cobija actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni daños ocasionados por negligencia, descuido o manipulación indebida por parte del suscriptor, usuario o cualquier tercero.

Cláusula 27ª.- INDIVIDUALIDAD DE LA ACOMETIDA Y EL MEDIDOR:

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

- Los inquilinatos.

- Los usuarios 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 único suscriptor frente a LA EMPRESA; no obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado 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 usuario se le tratará en forma independiente de los 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: En caso de que la acometida fuera modificada sin la autorización de LA EMPRESA, el suscriptor o usuario deberá pagar el valor de una reubicación o restitución de acometida. LA EMPRESA deberá requerir por escrito al usuario para que autorice la reubicación o restitución y en el evento que, dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario 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 suscriptor o usuario.

Cláusula 28ª.- UBICACIÓN DEL MEDIDOR:

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

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

Cláusula 29ª.- 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 usuarios 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 suscriptor o usuario. Se excluye los medidores en período de garantía, siempre y cuando su mal funcionamiento no sea atribuible al suscriptor o usuario. Lo anterior sin perjuicio del derecho de suspensión del servicio que le asiste a LA EMPRESA a que haya lugar.

Si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario, trasladando los costos a estos y en caso de que no se cancele este costo en el plazo establecido por LA EMPRESA, se procederá al retiro del sistema de medición y cortar el servicio.

Parágrafo. En los casos en los cuales se hayan evidenciado hallazgos de manipulación y/o adulteración en el centro de medición y/o a la red de distribución, LA EMPRESA podrá dar la opción al suscriptor o usuario de la instalar un medidor inteligente, con el fin de continuar con la prestación del servicio, de no aceptar dicha condición se procederá con el corte del servicio y terminación del contrato.

Cláusula 30ª.- RETIRO DEL MEDIDOR:

El Centro de Medición o cualquiera de los equipos que los componen, podrá ser retirado por LA EMPRESA, entre otras, por las siguientes razones:

a) Mantenimiento

b) En aquellos casos en que haya indicios de adulteración, manipulación y/o modificación del centro de medición y/o intervención a la red de distribución, con el fin de que LA EMPRESA realice la inspección en laboratorio. Una vez inspeccionado el medidor, de evidenciar hallazgos en el mismo, LA EMPRESA mantendrá la custodia de éste durante el término de las acciones administrativas y/o judiciales adelantadas por LA EMPRESA, término que en ningún caso será inferior a diez (10) años.

En el evento de no evidenciar hallazgos que conlleven el inicio de acciones administrativas y/o judiciales por parte de LA EMPRESA, el propietario de los elementos que componen el centro de medición tendrá cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente la inspección en laboratorio para solicitar la devolución del medidor, de no hacerlo dentro del término mencionado LA EMPRESA está autorizada para disponer del mismo.

c) Terminación del contrato: LA EMPRESA procederá con la devolución del medidor al propietario de los elementos que componen el centro de medición, dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la firmeza al acto de terminación del Contrato. De no hacerlo dentro del término mencionado LA EMPRESA está autorizada para disponer del mismo.

d) Demás casos en que por razones técnicas y de seguridad LA EMPRESA considere necesario su retiro.

Cláusula 31ª.- INSTRUMENTOS DE SEGURIDAD DEL CENTRO DE MEDICIÓN:

Queda prohibido al usuario, suscriptor y/o propietario -directamente o a través de interpuesta persona- romper o remover sellos y/o precintos y demás instrumentos de seguridad instalados por LA EMPRESA en el centro de medición u otro lugar de la instalación de gas; dicha acción se considera un indicio grave, el cual puede acarrear como consecuencia la suspensión del servicio o terminación del contrato por adulteración, manipulación o modificación del centro de medición y red de distribución, sin perjuicio de las acciones legales por parte de LA EMPRESA a que haya lugar.

Cláusula 32ª.- 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 artículo 7 de la Resolución CREG 127 de 2013 o las normas que lo modifiquen aclaren, deroguen o sustituyan, 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 de suscriptor, usuario o propietario. LA EMPRESA podrá ofrecer financiación sobre el valor de las reparaciones a través de la facturación mensual del servicio, según las políticas aplicables, previa autorización del suscriptor o usuario.

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

LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores con cargo al suscriptor o usuario, en el evento que el medidor haya sido adquirido o reparado por el suscriptor o usuario, cuando 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 suscriptor o usuario cuando estos no cumplan con las especificaciones técnicas y de seguridad establecidas por las normas y la regulación o no pasen la prueba de calibración realizada por la misma.

En caso de que el suscriptor o usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de la exactitud de tal equipo.

El valor de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

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

Cláusula 33ª.- RETIRO PROVISIONAL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:

LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el centro de medición del inmueble del suscriptor y/o usuario, 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 usuario 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.

Parágrafo Primero. Cuando los equipos de medida hubiesen sido retirados por indicios de adulteración, manipulación o modificación de los equipos y/o elementos de medidas utilizados para la medición de consumo y prestación del servicio, LA EMPRESA se reserva el derecho de no instalar medidores provisionales.

Parágrafo Segundo. Cuando el servicio se encuentre suspendido por mutuo acuerdo o haya sido cortado, LA EMPRESA no instalará medidor provisional.

Cláusula 34ª.- 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 suscriptor o usuario, salvo que la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean causados por culpa o hechos imputables a LA EMPRESA. Los daños que ocasione el suscriptor o usuario a la red de distribución serán reparados por LA EMPRESA y su costo será asumido por el suscriptor o usuario.

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

Cláusula 35ª.- INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción de las instalaciones internas del inmueble las podrá contratar el suscriptor o usuario con LA EMPRESA o con una firma instaladora calificada e inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas. En la construcción de las instalaciones internas deberá darse cumplimiento a lo establecido en el Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

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 suscriptor o usuario. 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 suscriptor o usuario de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA.

En el caso de que el suscriptor, usuario o propietario del inmueble en el que se presta el servicio 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 usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado "conforme", requerido por LA EMPRESA en aplicación de 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 usuario o a otros usuarios.

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 suscriptores o usuarios 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 36ª 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 de usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas o directamente con LA EMPRESA. El usuario asumirá el costo de dicha revisión. Si LA EMPRESA o el Organismo de 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 usuarios 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.

Cláusula 37ª.- RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

El usuario, suscriptor y/o propietario será responsable de la instalación interna, uso adecuado del servicio de gas natural y gasodomésticos destinados para el uso de éste.

Parágrafo. - Adicionalmente será civil y penalmente responsable por los daños que se llegasen a ocasionar a LA EMPRESA y terceros a causa del incumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades.

Cláusula 38ª.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el usuario, suscriptor y/o propietario 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 usuario 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 suscriptor o usuario.

Parágrafo Segundo: El usuario, suscriptor y/o propietario 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 39ª.- 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 9° de la Resolución CREG 059 de 2012 y la Resolución MME 90902 de 2013 y demás normas complementarias, o aquellas que las modifiquen, aclaren o sustituyan, es obligación del suscriptor o usuario realizar una inspección de la Instalación Interna de gas a través de un Organismo de Inspección Acreditado o directamente con LA EMPRESA, dentro de los últimos cinco (5) meses y hasta el último día hábil del mes en que dicha instalación haya cumplido cinco años de haber sido certificada por última vez o de la puesta en servicio.

Conforme a lo previsto en la Resolución 41385 de 2017 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan, para las edificaciones proyectadas o construidas antes del 25 de abril de 2014 las condiciones de ventilación del recinto deberán ser evaluadas en periodos no superiores a tres (3) años. Para determinar si la edificación se proyectó o se construyó antes de la fecha antes indicada, se deberá tener como referencia la fecha de la licencia de construcción o la fecha de la escritura primigenia de adquisición del inmueble.

En virtud de lo anterior, el Organismo de Inspección Acreditado que realice este tipo de instalaciones la Revisión Previa o la Revisión Periódica Obligatoria, deberá reportar en el Certificado de Conformidad expedido y así informarlo tanto al usuario o suscriptor como a LA EMPRESA, la excepción en la cual se encuentra la instalación, de modo que, tanto LA

EMPRESA como el suscriptor o usuario tengan conocimiento de la periodicidad de tres (3) años en la cual la Revisión Periódica Obligatoria debe realizarse para este tipo de inmuebles.

El costo de la Revisión Periódica estará a cargo del suscriptor y/o usuario. Para tal efecto se deberán tener en cuenta las siguientes estipulaciones:

1. El usuario 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 conforme 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 suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario en forma escrita anexa a la factura del servicio, con el listado de los Organismos de Inspección Acreditados existentes con quienes el usuario 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 usuario el vencimiento de dicho plazo.
3. El suscriptor o usuario 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 página web de LA EMPRESA y 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 conforme de la respectiva instalación interna por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA procederá a dar aviso al suscriptor o usuario 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 conforme 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 suscriptor o usuario podrá entregar a LA EMPRESA copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado conforme que los Organismos 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 conforme ya sea por parte del Organismo de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA informará dicha situación al usuario 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 Informe de Inspección conforme, 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 Inspección Acreditado reporte a LA EMPRESA la existencia de defectos críticos en la instalación del suscriptor o usuario, o aquellos

definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio. Cuando el Organismo de Inspección Acreditado advierta la existencia de defectos no críticos en la instalación, éste informará al usuario para su corrección, así como el deber de informar a LA EMPRESA dicha corrección mediante la remisión del Certificado de Conformidad y/o Informe de Inspección conforme, so pena de la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA.

8. Una vez el suscriptor o usuario haya informado la corrección de los defectos encontrados en su instalación en el proceso de Revisión Periódica, el Organismo de Inspección Acreditado reconectará 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 conforme procederá con la reconexión definitiva. El suscriptor o usuario no podrá reconectar 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 al suscriptor, usuario, a terceros y/o a LA EMPRESA 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 suscriptor o usuario y la tarifa será publicada por LA EMPRESA, la cual se cobrará posteriormente a través de la factura del servicio.

Parágrafo Primero: Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en la regulación. No obstante, siempre que se efectúen modificaciones a las instalaciones existentes, como en aquello eventos en donde se efectúe la modificación o adición de artefactos a gas en el inmueble que afecten la capacidad instalada, el usuario y/o suscriptor 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 conforme requerido y asegurarse de que éste llegue a LA EMPRESA.

En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección conforme 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 Inspección Acreditado será responsable por todos los perjuicios y gastos ocasionados al suscriptor o usuario, 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 o Informe de Inspección con resultado conforme, ya sea directamente por el suscriptor o usuario o por intermedio de los organismos 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 suscriptor o usuario no realice las reparaciones correspondientes en el periodo establecido por la regulación vigente. (iv) Cuando habiéndose suspendido el servicio en los anteriores eventos, el suscriptor o usuario realice una reconexión no autorizada del servicio.

En caso de que por imposibilidad física o por causas no imputables a LA EMPRESA no sea posible acceder al centro de medición para la suspensión del servicio para los fines previstos en la presente cláusula, LA EMPRESA podrá efectuar suspensión mediante taponamiento de acometida.

LA EMPRESA podrá cobrar al suscriptor o usuario un cargo por la suspensión y reinstalación cuantas veces sea realizada dicha operación, conforme con las tarifas previamente publicadas por LA EMPRESA.

CAPÍTULO V
MEDICIÓN DEL CONSUMO

Cláusula 40ª.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:

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

Cláusula 41ª.- 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 suscriptor o usuario, 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 42ª.- LECTURA DEL MEDIDOR:

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

Cláusula 43ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR DE PREPAGO:

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

Parágrafo: Las partes podrán pactar que el suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario.

Cláusula 44ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:

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

1. El consumo por facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura.
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 mismo suscriptor o usuario o con fundamento en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, según el estrato socioeconómico, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría, de igual manera se podrá determinar el consumo con base en aforos individuales.

Cláusula 45ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN COLECTIVA:

Cuando solo exista un medidor, el consumo facturable a suscriptores o usuarios con medición colectiva se determinará así: se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, luego se dividirá ese consumo entre el número de usuarios, con el propósito de encontrar el consumo unitario. A lo anterior se le adicionará un cargo fijo por cada usuario si la fórmula tarifaria fijada por la autoridad competente lo contempla o autoriza.

Cláusula 46ª.- 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 suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendido por LA EMPRESA.

Cláusula 47ª.- 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) periodos de consumo normal, si la facturación se realiza mensualmente o de las últimas tres (3) facturaciones cuando éstas se realicen bimestralmente.

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

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

1. **Por promedio del estrato socioeconómico:** Aplica exclusivamente a suscriptores o usuarios residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario, posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.
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: (i) El consumo de la lectura real se dividirá por el número de periodos de las lecturas transcurridas facturadas con el promedio, a fin de determinar el consumo real por periodo de facturación; (ii) dicho consumo se liquidará con las tarifas vigentes en cada periodo y (iii) las diferencias resultantes respecto a los valores cobrados y efectivamente pagados en dichos periodos, se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según sea el caso.

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 periodos causados y anteriores al periodo en el que se presentó la circunstancia que causó la estimación.

Cláusula 48ª.- LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS FACTURABLES:

Para liquidar los consumos a los suscriptores o usuarios en cada periodo de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo o turno de facturación al que pertenece el suscriptor o usuario.

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 suscriptores o usuarios 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.

Parágrafo. Para efecto de la exención al pago de la contribución los suscriptores o usuarios del servicio que se encuentren dentro de los supuestos exigidos por la normatividad legal vigente para exonerarse de la contribución de solidaridad podrán presentar la respectiva solicitud en los términos establecidos en el Decreto 654 de 2013 o en aquellas normas que lo aclaren, modifiquen o sustituyan, consultando los requisitos para su aplicación en la página web de LA EMPRESA.

Cláusula 49ª. 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 suscriptor o usuario 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 residenciales, comerciales, institucionales e industriales regulados.

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 50ª del presente contrato y adoptará los mecanismos eficientes para identificar las posibles causas que originaron la desviación.

Parágrafo Transitorio: En cumplimiento de lo dispuesto en artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 de 2024 que modificó transitoriamente el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, LA EMPRESA aplicará el procedimiento previsto en el Anexo 3 del presente contrato de condiciones uniformes para adelantar las investigaciones por desviaciones significativas de consumo. Lo anterior hasta tanto la CREG no lo modifique o sustituya.

Cláusula 50ª.- FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:

Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA emitirá la factura del consumo promedio conforme a lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, aclare, adicione o sustituya o con los consumos promedio de usuarios y/o suscriptores en condiciones semejantes o mediante aforo individual o teniendo en cuenta la carga instalada en el predio. LA EMPRESA informará al suscriptor o usuario a través de la factura de cobro sobre la situación presentada.

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

Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el suscriptor o usuario deberá pagar su factura y una vez LA EMPRESA determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el

artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la aclare, modifique, adicione o sustituya.

Cláusula 51ª.- 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 suscriptor o usuario, según sea el caso en el siguiente periodo de facturación, aplicando las tarifas del periodo en que se realiza el ajuste.

Cláusula 52ª.- 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 suscriptor o usuario.

Cláusula 53ª.- CARGOS FACTURABLES:

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

1. Cuando LA EMPRESA evidencie en el inmueble la existencia de adulteración, manipulación y/o modificación del centro de medición:

   a. El valor del consumo que dejado de facturar o consumo no medido.
   b. La tarifa de conexión, reconexión o reinstalación, según sea el caso.
   c. El costo del medidor cuando LA EMPRESA lo suministra y/o instala.
   d. El valor de la visita técnica de acuerdo con las tarifas vigentes de LA EMPRESA.
   e. El valor correspondiente a materiales, equipos, mano de obra y demás elementos necesarios para la llevar a cabo la actividad requerida.

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 usuario, suscriptor y/o propietario, 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.

Además de proceder al cobro de los cargos facturables previstos en esta cláusula del presente contrato, LA EMPRESA podrá cobrar al usuario, suscriptor y/o propietario, entre otros, el costo de las visitas que realice por expresa solicitud éste, el de las visitas que sean necesarias para investigar, detectar, suspender, rehabilitar, reinstalar o reconectar 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 54ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O NO REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

Si LA EMPRESA no puede realizar el registro del consumo por haber incurrido el suscriptor o usuario 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 2° de la presente cláusula, para suscriptores o usuarios 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 55ª.- PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:
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 usuario o suscriptor 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 usuario o suscriptor, propietario 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, contaje 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 usuario o suscriptor 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 usuario o suscriptor 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 usuario o suscriptor, 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 o 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 en 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 cuenta contrato, nombre y número de cédula de quien atiende la visita y la calidad en que actúa, nombre del usuario o suscriptor o suscriptor 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 usuario o suscriptor, 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 Primero. 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 usuario o suscriptor 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 Segundo: 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 usuario o suscriptor, 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 usuario o suscriptor 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 usuario o suscriptor 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 a la inspección del medidor, 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 usuario o suscriptor 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, hora y lugar señalados.

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

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

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 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 artículo 150 de la ley 142 de 1994 la prueba de la conducta dolosa por parte del usuario o suscriptor se soportará mediante los diferentes medios probatorios, entre ellos los indiciarios, 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 usuario o suscriptor 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

1. **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 usuario, suscriptor o propietario, 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.

2. **Reclamación:** Una vez comunicado el Acto de Facturación y factura en la forma antes indicada, el usuario o suscriptor 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 eximente de responsabilidad, la EMPRESA procederá al respectivo archivo.

Parágrafo Primero: Las pruebas que sean requeridas por el usuario o suscriptor 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 usuario o suscriptor, 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 usuario o suscriptor 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.

3. **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 usuario, suscriptor y/o propietario 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 56ª.- NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:

Con el objeto de normalizar la prestación del servicio, el usuario o suscriptor deberá 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 definidas por 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 definidas por LA EMPRESA.

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

Parágrafo Segundo: En los casos de conexiones sin autorización de LA EMPRESA, el solicitante deberá iniciar el proceso de contratación del servicio como un nuevo suscriptor o usuario, lo cual incluye, si es del caso, la construcción o la adecuación de la instalación interna y su certificación, la instalación obligatoria de un medidor inteligente, así como pagar los derechos de conexión de acuerdo con las tarifas vigentes.

CAPÍTULO VI
FACTURACIÓN

Cláusula 57ª.- 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 suscriptor o usuario.
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 suscriptor o usuario.
6. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
7. Clase del servicio o uso del inmueble, según la solicitud del servicio.
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 usuario en ese periodo de facturación, expresado en Mega Julios por metro cúbico.

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 suscriptor, usuario 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 usuarios 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 58ª.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura solo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, así como los expresamente autorizados por la regulación o la Ley y los autorizados por el suscriptor o usuario. 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 o usuarios, el cobro correspondiente a las cuotas de capital y los intereses que sean del caso, se realizará a través de la factura de consumo de gas, con previa autorización escrita del suscriptor o usuario 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 totalizados por separado, los cuales podrán ser

cancelados por el suscriptor o usuario de manera independiente y no será causal de suspensión la falta de pago de los mismos.

Cláusula 59ª.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:

El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar de prestación del servicio y/o a través del medio de envío o lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. La factura podrá ser entregada personalmente, por correo o a través de medios electrónicos para lo cual requerirá autorización previa del suscriptor o usuario.

Cuando la entrega de la factura se realice por medio físico, de no encontrarse el usuario 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 suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al usuario de la obligación de atender su pago.

Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, el duplicado podrá, por solicitud del usuario y/o suscriptor, remitirse de manera electrónica al correo electrónico si así se autoriza. En caso de que se requiera los duplicados de la factura de manera impresa tendrán un costo para el suscriptor o usuario, suma que se actualizará anualmente a partir del 1° de enero con el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. Solamente aquellos duplicados que se emitan al suscriptor o usuario por causas imputables a LA EMPRESA, no se cobrarán.

El suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario. Así mismo, en cualquier momento el suscriptor o usuario 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 suscriptores o usuarios.

Cláusula 60ª.- 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 suscriptor o usuario.

Para los suscriptores o usuarios 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 suscriptor o usuario, y se ajustará su consumo una vez se realice la toma real de la lectura del periodo bimestral, trimestral o semestral.

Cláusula 61ª.- 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 suscriptor o usuario el pago de sus obligaciones. El suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura, LA EMPRESA le remitirá la factura sin cancelar y habrá lugar al cobro del recargo por mora, en las condiciones establecidas en el presente contrato.

Cláusula 62ª.- CERTIFICACIÓN DE LA LECTURA:

El suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario a las tarifas que fije LA EMPRESA para tal evento.

Cláusula 63ª.- CARGO POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES:

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

Cláusula 64ª.- 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.

Parágrafo. En los casos en que se expida facturación de electrónica su firma será válida en los términos del artículo 7 de la Ley 527 de 1999.

Cláusula 65ª.- INTERESES MORATORIOS:

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

En el evento en que el suscriptor o usuario 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 insolutos a la tasa máxima permitida por la Ley para las obligaciones mercantiles.

Los intereses de mora por falta de pago se aplicarán al valor del servicio público domiciliario y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que LA EMPRESA haya aceptado reclamación por uno de ellos y el suscriptor o usuario se abstenga de cancelar el

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

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.

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 66ª.- 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 suscriptor, usuario o propietario obligados al pago, renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen 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 suscriptor, usuario o propietario, estos quedarán constituidos en mora.

Cláusula 67ª.- RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD POR EL PAGO DE LAS FACTURAS:

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

1. Cuando el propietario o poseedor 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 75ª 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 arrendador haya practicado estas diligencias ante LA EMPRESA;
2. Cuando LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio por la mora del usuario 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 beneficiario real del servicio; y,
3. Cuando el suscriptor o usuario acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

Cláusula 68ª.- HABEAS DATA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO:

Con la celebración del presente contrato, el suscriptor, usuario o propietario 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 suscriptor, usuario o propietario, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

Con la celebración de este Contrato, el suscriptor, usuario o propietario declara que ha sido informado 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 suscriptor, usuario o propietario 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 68ª A- AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

Con la celebración del presente contrato, el suscriptor, usuario o propietario 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 suscriptor, usuario o propietario manifiesta conocer, entender y aceptar.

Adicionalmente el suscriptor, usuario o propietario acepta que el consentimiento que otorga aplicará también a las empresas que formen parte de Vanti en el futuro y que se le ha informado que 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 69ª.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA:

La prestación continúa de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de LA EMPRESA en el contrato de servicios públicos. 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 suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar lo dispuesto en la presente cláusula 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 suscriptores o usuarios;

(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 suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos;

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

(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 suscriptor o usuario.

Parágrafo Segundo: La falla en el servicio genera a favor del usuario, la compensación a que se refiere el artículo 5º de la Resolución CREG 100 de 2003. La fórmula que se aplicará para la realizar la compensación mientras esté vigente la citada Resolución, será la siguiente:

VCD = [DES] x CI x 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 usuario 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.

En caso de modificarse, se aplicará la fórmula que corresponda, según la regulación.

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

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

La anterior compensación no limita el derecho de los usuarios de reclamar ante LA EMPRESA la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o la norma que lo modifique, aclare, sustituya o derogue.

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

Cláusula 70ª.- 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 suscriptor o usuario vinculado 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 suscriptor y los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo Primero: Cuando la suspensión de común acuerdo haya sido de iniciativa del suscriptor o usuario, LA EMPRESA podrá cobrar el valor de esta actividad y posteriormente el valor por su reconexión según las tarifas publicadas por LA EMPRESA.

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 suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. En consecuencia, LA EMPRESA emitirá factura cuando existan deudas pendientes, por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión u otros emolumentos, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

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 al suscriptor o usuario, 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario, 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 cualquier tipo de adulteración, 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 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 Inspección Acreditado.
3.20. Cuando la instalación interna no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección conforme vigente, o cuando el Certificado de Conformidad no sea oportunamente remitido a LA EMPRESA, o no sea expedido por un Organismo de Inspección Acreditado, según lo establecido en la cláusula 39ª 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 suscriptor o usuario 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 de LA EMPRESA
3.27. Cuando LA EMPRESA no pueda obtener el acceso o se le niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro (4) meses consecutivos.
3.28. Cuando se modifiquen total o parcialmente las instalaciones sin notificar previamente y por escrito a LA EMPRESA y esta no 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 usuario no permita la suspensión del servicio directa o indirectamente, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El suscriptor o usuario deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la 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 suscriptor o usuario.

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 que podrá ser soportada mediante el registro fotográfico de la operación, así como a través de todos los medios de pruebas previstos en la Ley en garantía del debido proceso, con el fin de acreditar la realización de la actividad.

Parágrafo Quinto: LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando éste haya sido generado por el incumplimiento del suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario 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 71ª.- 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 suscriptor o usuario y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA, si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados, o si lo solicita LA EMPRESA, si convienen en ello el suscriptor o usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados.

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

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

a) Si el medidor fue retirado, debe presentar en el momento de la solicitud el certificado de calibración, de acuerdo con lo dispuesto en el presente contrato.
b) Si se efectuaron modificaciones en la instalación o en la carga instalada, el suscriptor o usuario deberá solicitar a LA EMPRESA o a un Organismo de Inspección Acreditado, una Certificación por Instalación Reformada. El costo de la revisión estará a cargo del suscriptor o usuario.
c) Si no se efectuaron modificaciones en la instalación o carga instalada, el suscriptor o usuario deberá allegar una prueba de hermeticidad expedida por un Organismo de Inspección Acreditado. El costo de la revisión estará a cargo del suscriptor o usuario, En caso de que las pruebas sean efectuadas por LA EMPRESA, los costos serán cargados al suscriptor o usuario 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. Se entiende como afectación grave, todas aquellas circunstancias y conductas en el uso del servicio, que impacten las condiciones del mercado, los supuestos regulatorios, la buena fe contractual y los compromisos de LA EMPRESA, y en general todo comportamiento de los suscriptores y/o usuarios que, en ejecución del contrato, vulnere de cualquier forma el principio de buena fe contractual.

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 cualquier modalidad de adulteración, 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 suscriptor o usuario de manera injustificada sea renuente en aportar a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección conforme expedido por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro del término establecido en la regulación para tal efecto o cuando el suscriptor o usuario impida la suspensión del servicio en los casos en que, una vez realizada la Revisión Periódica de la instalación interna de gas, se hayan encontrado defectos por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Inspección Acreditado en la instalación interna.
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.
2.11. 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.
2.12. Cuando el suscriptor o usuario no solicite a LA EMPRESA o impida la reposición del medidor, cuando éste haya sido hurtado o destruido, en un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la notificación del hecho delictivo a LA EMPRESA.
2.13. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
2.14. Cuando, en virtud del consumo registrado por LA EMPRESA y en consecuencia del seguimiento especial que ésta lleve a cabo, el suscriptor y/o usuario no adopte las medidas necesarias para ajustar su consumo dentro de los límites establecidos regulatoriamente y/o adecue su instalación a la de Usuarios Regulados.
2.15. 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.

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

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

5.- 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 usuario 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 suscriptor o usuario para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo en todo concepto con LA EMPRESA.
6.3. Cuando el suscriptor o usuario, siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del mismo por sentencia judicial. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios públicos deberá acompañar la respectiva sentencia.
6.4. Cuando el suscriptor o usuario, siendo el poseedor o tenedor del inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En todo caso esta causal deberá adecuarse a lo previsto en la cláusula 84 de este contrato.
6.5. Por declaración judicial, relativa a la existencia o validez o eficacia del vínculo contractual.
6.6. Por solicitud de cambio de comercializador notificando previamente 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.
6.7. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

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, en caso de encontrarse saldos a cargo del usuario o suscriptor, pendientes de pago al momento de llevarse a cabo la operación de corte del servicio.

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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario, LA EMPRESA podrá cortarlo administrativamente y dará por terminado el contrato, en cuyo caso el suscriptor o usuario deberá abstenerse de su utilización. En caso de utilización LA EMPRESA podrá iniciar las acciones administrativas y judiciales correspondientes con el fin de recuperar el consumo y los demás conceptos dejados de facturar por dicha causa.

Parágrafo Sexto: Seguimiento especial por superación del consumo autorizado. De conformidad con la causal de terminación prevista en el numeral 2.14, del numeral 2º de la presente Cláusula, cuando el Usuario Regulado supere el consumo máximo autorizado para ser considerado dentro de dicha categoría conforme a lo establecido en la regulación, LA EMPRESA efectuará un seguimiento especial de su consumo durante un período de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la detección del exceso.

Durante este período, el usuario será notificado por LA EMPRESA informando sobre dicha situación con el fin de que adopte las medidas necesarias para ajustar su consumo dentro de los límites establecidos y/o adecuar su instalación a la de Usuarios Regulados, en un término máximo de sesenta (60) días contados a partir de su notificación.

Vencido el término anterior y sin que el Usuario haya adoptado las medidas solicitadas, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de suministro, sin perjuicio del derecho que le asiste de cobrar las sumas correspondientes al consumo excedente, el cual será liquidado conforme a las tarifas aplicables, calculadas por LA EMPRESA para el mercado no regulado, según el segmento que corresponda y conforme a los principios y criterios establecidos en el procedimiento establecido por LA EMPRESA para el cambio de condición de Usuarios Regulados y No Regulados. En caso de que el usuario desee continuar con el servicio de suministro de gas natural por redes necesario para atender su rango de consumo, se aplicarán las disposiciones contenidas en el procedimiento antes mencionado, que se encuentra publicado en la página web www.grupovanti.com.

Los Usuarios objeto del seguimiento especial de que trata este parágrafo se sujetarán a lo dispuesto en el artículo 2.2.2.1.4 del Decreto 1073 de 2015 así como a los lineamientos del Ministerio de Minas y Energía sobre priorización de la demanda.

Cláusula 72ª.- 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 suscriptor o usuario o propietario, el interesado deberá anexar la autorización escrita de dichos terceros o en su defecto manifestar dentro de la misma solicitud, que no existen terceros que se puedan ver afectados con dicha actividad. El no cumplimiento de este requisito facultará a LA EMPRESA para negar la solicitud.

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

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

Cláusula 73ª.- 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 suscriptor o usuario 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 se efectuará a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al pago. 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 suscriptor o usuario haya acreditado ante LA EMPRESA la reparación y la certificación expedida por un Organismo de Inspección Acreditado, cuando dicha certificación no haya sido solicitada directamente a LA EMPRESA. Dichas reparaciones y certificación estarán a cargo y costa del suscriptor o usuario.

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 al suscriptor o usuario.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el suscriptor o usuario, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación del servicio del suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario con la solicitud deberá presentar un certificado de conformidad expedido por un Organismo 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, o tampoco se presentaron modificaciones en la instalación interna, bastará que el suscriptor o usuario solicite la reconexión del servicio a través de cualquiera de los canales de atención de LA EMPRESA.

Parágrafo Tercero: En aquellos casos en que se notifique a LA EMPRESA sobre la admisión del suscriptor o usuario en un proceso de insolvencia, se procederá a restablecer el servicio en caso de que se encuentre suspendido por mora en el pago de las facturas generadas con anterioridad al inicio del proceso. Lo anterior no impide a LA EMPRESA suspender el servicio en aquellos eventos en que el usuario o suscriptor incurra en mora con posterioridad al inicio del proceso de insolvencia.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL POR REDES

CAPITULO VIII
DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS

Cláusula 74ª.- INMUEBLES ARRENDADOS:

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

Cláusula 75ª.- DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE BIEN INMUEBLE RESIDENCIAL:

Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a LA EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del propietario o poseedor del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público respecto del arrendatario. Para tal fin se deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de servicio al cliente de LA EMPRESA y que también estará disponible en la página web de LA EMPRESA.

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

1-Requisitos para que proceda: La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA.

Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a LA EMPRESA para ejecutar las garantías vigentes.

2- Garantías que acepta LA EMPRESA: LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: póliza de seguros y/o depósito en dinero favor de LA EMPRESA. En caso de que el arrendatario presente otro tipo de garantía, LA EMPRESA se encuentra facultada para analizar si acepta o no dicho medio.

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

Es obligación del arrendador y/o arrendatario informar a LA EMPRESA sobre la terminación o cesión del contrato de arrendamiento; Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el suscriptor o usuario deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho y ajustar las garantías según corresponda; en todo caso, se procederá en los términos del artículo 4 del Decreto 3130 de 2003 o aquel que lo aclare, modifique o sustituya.

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

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

En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al arrendador y al arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que lo aclare, 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 o la norma que lo modifique, aclare o sustituya.

5. Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario y/o arrendador deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o la norma que lo modifique, aclare o sustituya.

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

6. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o la norma que la modifique, aclare o sustituya. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

7. **Causales de rechazo de la Garantía:** La garantía podrá ser rechazada por LA EMPRESA, 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 arrendatario como por el arrendador.
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 arrendador.
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 arrendador.
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 arrendatario y/o arrendador 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 76ª.- INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO:

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

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

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

CAPÍTULO IX
MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

Cláusula 77ª.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario para que LA EMPRESA revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Las peticiones y quejas se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por LA EMPRESA para la atención al usuario, pero, en todo caso, el suscriptor o usuario deberá informar por lo menos: nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, número de cuenta contrato, 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.

Parágrafo. -El peticionario deberá acreditar, en debida forma, su legitimidad en la causa por activa, es decir, si actúa en calidad de usuario y/o suscriptor respecto de la cuenta contrato de la cual este realizando su solicitud.

Cláusula 78ª.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 subrogada por el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. 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 79ª.- TRÁMITE DE LOS RECURSOS:

La interposición de los recursos es facultativa por parte del suscriptor o usuario 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 suscriptor o usuario. 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 suscriptor o usuario tendrán la opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA para tal fin, 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) periodos.

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

Cláusula 80ª.- 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 suscriptor o usuario, 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 81ª.- 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 la modifiquen, aclaren o sustituyan.

La notificación electrónica, se hará siempre que el suscriptor, usuario, propietario o peticionario haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado 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, o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil y en general a los datos registrados en el sistema de LA EMPRESA por parte del suscriptor y/o usuario para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

Cuando se desconozca la información sobre el peticionario o destinatario señalada en el inciso anterior la mencionada 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, o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil, y en general a los datos registrados en el sistema de LA EMPRESA por parte del suscriptor y/o usuario, 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 propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

Cláusula 82ª.- RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:

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

Parágrafo: El Silencio Administrativo Positivo sólo aplicará cuando la solicitud no ha sido atenida dentro del término de quince (15) días hábiles o cuando el recurso interpuesto por usuario y/o suscriptor no se ha sido contestado y/o notificado dentro del mismo término.

CAPITULO X
DISPOSICIONES FINALES

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

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el presente contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante. Estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser comunicadas a través de medios de amplia circulación. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

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

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

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

El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y deberá solicitar a LA EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre.

Para efectos del cambio de propietario en los registros de LA EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble. En todo caso si algunas de las partes no informan de la enajenación del inmueble donde se presta el servicio a LA EMPRESA, el suscriptor 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 los empleados 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 consumo dejada de facturar por acción u omisión del usuario, en nombre de LA EMPRESA.

En tal sentido, el representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas a los empleados que ostenten la calidad de Gerente de Canales, líder/Coordinador/Jefe y Profesional de Central de Escritos, para que den respuesta a peticiones, reclamaciones, quejas y recursos y en general todo aquello que se derive de las actuaciones administrativas que se desarrollen al interior de LA EMPRESA, en desarrollo del objeto del presente contrato.

ANEXOS

Anexo 1
Factores de utilización en usos comerciales

Actividad Comercial	*Factor máximo de utilización por día (horas)*	*Días al mes de trabajo*
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
Fabrica arepas	6	25
Fábrica cerámicas	5	10
Fábrica comidas	6	25
Fábrica confecciones	6	24
Fabrica de tamales	10	20
Fábrica de veladoras	6	20
Fábrica vidrios	6	24
Hoteles	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

Tipo de artefacto	*Factor máximo de utilización por día (horas)*	*Días al mes de trabajo*
Estufa de 2 quemadores	6,1	30
Estufa de 3 quemadores	4,6	30
Estufa de 4 quemadores	3,8	30
Horno	0,1	30
Calentador de tanque	1,9	30
Calentador de paso	0,5	30
Secadora de ropa	0,5	4

ANEXO 3

PROCEDIMIENTO TRANSITORIO PARA INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1° de la Resolución CREG 105 007 de 2024 que modificó el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 deberá entenderse por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme el siguiente procedimiento:

1. Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

2. Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997[1] o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.

4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:

   a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
   b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
   c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 ó 4 según corresponda).
   d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).

El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación que se analice.

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

5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:

    5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

    5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) deviaciones estándar.

6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:

    6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

    6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, LA EMPRESA podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

    En este caso LA EMPRESA podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente en su contrato de condiciones uniformes, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del suscriptor/a o usuario/, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este anexo una vez LA EMPRESA encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

LA EMPRESA practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa, salvo que, de conformidad con el proceso de analítica de datos publicado en la página web, se establezca que la desviación se encuentra justificada.

El mecanismo contenido en este anexo no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.

En estos casos, LA EMPRESA podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Para mayor ilustración del procedimiento contenido en este anexo, se presenta el siguiente ejemplo:

1. Desviación significativa por aumento de consumo

a. Para usuarios/as residenciales, comerciales, institucionales e industriales regulados:

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 sobrepase al límite superior establecido por la **Resolución No. 105 007 de 2024**:

- Usuario: Estrato 2
- Consumo actual: 40 m3
- Histórico de consumo del usuario: 12 meses.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Histórico Usuario	5,0	5,0	4,0	6,0	4,0	6,0	4,0	4,0	14,0	12,0	3,0	31,0

- Se normaliza el periodo de facturación de consumo del usuario a 30 días.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Histórico Usuario	5,0	5,0	4,0	6,0	4,0	6,0	4,0	4,0	14,0	12,0	3,0	31,0
Histórico Normalizado a 30 días	5,2	4,6	4,2	5,9	3,9	5,9	4,3	3,8	13,7	12,6	2,8	30,3

- Consumo promedio del usuario en sus últimos 12 meses: 8,1 m3

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Histórico Normalizado a 30 días	**5,2**	**4,6**	**4,2**	**5,9**	**3,9**	**5,9**	**4,3**	**3,8**	**13,7**	**12,6**	**2,8**	**30,3**

Promedio **8,1**

- Evaluamos su comportamiento normal, de acuerdo con la prueba Shapiro Wilk la cual nos permite contrastar la normalidad de un conjunto de datos. Para este caso, el usuario presenta normalidad en su conjunto de datos.

- Obtenemos la desviación estándar del conjunto de datos, para este ejemplo la desviación estándar es de 7,46 y sus 3 sigma de desviación es de 22,39.

- Con nuestro promedio calculado, sumamos los 3 sigmas calculados en el paso anterior y obtenemos el "límite superior" del usuario. "l.superior" = 30,49 m^3.

- El usuario consume en su periodo 40 m^3, este consumo debe normalizar a 30 días, el consumo normalizado del usuario es 46 m^3.

- Comparamos el "límite superior" obtenido Vs el "consumo normalizado", si el consumo normalizado supera nuestro "límite superior" es un usuario que presenta un proceso de desviación significativa. "ls" < metros corregidos (30,49 m^3 < 46 m^3).

Para este caso existe desviación significativa por aumento de consumo, ya que el consumo actual del/de la usuario/a de 46 m^3, supera el límite establecido por la ley en el incremento mensual.

2. Desviación significativa por disminución de consumo

a. Para usuarios/as residenciales, comerciales, institucionales e industriales regulados:

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 usuario sea igual o inferior al límite Inferior establecido por la **Resolución CREG No. 105 007 de 2024. Será potestad de la empresa la generación de visitas a los usuarios con estas características.**

3. Analítica de datos.

La empresa exceptuará visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos, que la desviación se encuentra justificada, de la siguiente manera:

- **Consumo incremental del usuario**: Cuando el usuario en el periodo de los últimos seis (6) meses ha venido presentando un incremento en su consumo y cuando se realiza la validación y proyecciones de su consumo, éstos se encuentran acordes a su reciente consumo.
- **Cambio de medidor y capacidad**: Cuando exista una modificación en el medidor o en la capacidad de éste, que cambie el comportamiento de consumo del usuario.
- **Modificación del factor de corrección**: Cuando se identifique una modificación en los campos del factor de corrección que soporte y afecte el comportamiento del consumo usuario.
- **Consumo con comportamiento estacional**: Si se identifican comportamientos similares en periodos de tiempo determinados, que justifiquen el aumento o la disminución del consumo.

4. Notificaciones del proceso.

- **Notificación de proceso por analítica de datos:** Cursado nuestro proceso de analítica al usuario se le informará el proceso que se generó, las razones y la decisión.
- **Notificación de inicio de proceso de desviación significativa:** Se notificará al usuario el proceso que inició, con los resultados del análisis y su promedio de consumo establecido.

- **Notificación de decisión del proceso de desviación significativa:** Finalizado el proceso de revisión, se notificará al usuario la decisión de la empresa.

En cada notificación se informará a los usuarios de manera motivada y sustentada las actuaciones que se han surtido por parte de la empresa con el fin de que este pueda intervenir y ejercer el derecho de contradicción en respeto del principio del debido proceso.

El presente documento se publica a los catorce (14) días del mes de octubre de 2026 en la página web de LA EMPRESA www.grupovanti.com y en virtud de lo dispuesto en su Cláusula 83ª, las modificaciones incorporadas por medio del presente documento, se harán obligatorias para las partes a partir de la mencionada fecha de publicación.