

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE 001 de 2014

Entre la Empresa de Servicios Públicos **REDEGAS DOMICILIARIO S.A. E.S.P.**, constituida mediante Escritura Pública No. 1258 del 26 de agosto de 2013, otorgada por la Notaría Única de La Calera, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 04 de septiembre de 2013 bajo el número 01762240 del Libro IX, con matrícula número 02360721, con domicilio principal en el municipio de La Calera Cundinamarca y Número de Identificación Tributaria NIT 900652188-8, quien en adelante se denominará **LA EMPRESA y EL SUSCRIPTOR o usuario**, se celebra el presente contrato de prestación del servicio público domiciliario de gas combustible que se rige por las condiciones uniformes contenidas en las siguientes cláusulas.

CAPITULO I. DEFINICIONES y ALCANCE

Cláusula Primera.- Definiciones. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, en sus disposiciones reglamentarias, en las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - "CREG", 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.

ACOMETIDA FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida efectuada sin autorización de LA EMPRESA con el fin de evitar el registro del consumo. Dicha circunstancia es considerada por la Empresa como fraude.

ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Es cualquier acción tendiente a generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura. Así mismo el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que

altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es una forma de determinación del consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.

ALTERACIÓN: Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas o equipos de medida.

ANOMALÍA: Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como irregularidades presentadas en los elementos de seguridad.

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. Usualmente se clasifican en el estrato socioeconómico 1.

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

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

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

CARGA INSTALADA: Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar en la misma.

CARGO FIJO: Es el valor fijo de la tarifa autorizada por la CREG que se cobra al SUSCRIPTOR o usuario en cada factura, y que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el

usuario, lo haya o no utilizado. 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 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. El cargo por conexión sólo se cobra por una sola vez y debe ser financiado a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en plazos hasta de 36 meses. LA EMPRESA podrá otorgar financiación para los demás usuarios.

CENTRO DE MEDICIÓN DE GAS: Es el conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo, compuesto por el (los) medidor(es), regulador(es) de presión, válvula(s) de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los usuarios.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Documento emitido por un organismo acreditado ante la entidad competente, en el que se manifiesta que la instalación interna es apta para recibir el servicio.

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 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.

COMPONENTE LIMITANTE: Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

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: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas natural mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS: Documento en el que consta el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos de seguridad conforme con lo establecido en el Código de Distribución, realizando para ello pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento.

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.

CONSUMO ANORMAL: Es el volumen de gas que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Empresa.

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

CONSUMO FACTURADO: Es el volumen de gas liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, 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 este registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el volumen de gas consumido a través de una acometida no autorizada por la empresa, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

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

CONSUMO NORMAL: Es el volumen de gas que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido y determinado previamente por LA EMPRESA con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el suscriptor o usuario que paga en forma anticipada a la empresa, definida en el momento en el que el suscriptor o usuario active el prepago a través de mecanismos que la empresa disponga.

CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo histórico normal del usuario.

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

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público que conlleva la terminación del contrato de servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos. Esta actividad incluye la instalación de un dispositivo que garantice el bloqueo de la válvula de corte o el taponamiento de la acometida o la colocación de un sello de seguridad.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado en el ARTICULO 256 de la LEY 599 DE 2009, Modificado por la LEY 890 de 2004. DEFRAUDACION DE FLUIDOS. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

DESCARGOS: Explicaciones del SUSCRIPTOR, usuario o propietario frente a cargos proferidos por la Empresa.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Se entenderá 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 al procedimiento establecido por la empresa prestadora .

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Para los

propósitos de este contrato, cuando se haga mención del distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

DOLO: Para efectos de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 sobre cobros inoportunos, se considera que existe dolo cuando se demuestre engaño, manipulación o fraude a cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real.

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.

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

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

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de públicos.

FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

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

FRAUDE: Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del SUScriptor o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del SUScriptor o usuario. Son fraudes, entre otros, los siguientes:

- 1. Adición de sustancias en el medidor:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición, consistente en la incorporación de sustancias químicas u orgánicas que alteran los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.
- 2. Acometida no autorizada o clandestina:** Esta anomalía consiste en que el suscriptor o usuario o un tercero extraen gas natural de la red de distribución de la Empresa Redegas Domiciliario S. A. ESP sin autorización de ésta, por medio de tuberías sin el paso del fluido a través de un elemento de medición asignado por la distribuidora, con el objeto de evitar el registro del consumo real efectuado.
- 3. By-Pass:** Esta anomalía consiste en que el suscriptor o usuario o un tercero desvían el flujo gas natural de la red regulada (Baja Presión) hacia interior de la instalación interna, evitando el paso del gas a través de un medidor instalado por la Empresa, con el objetivo de evitar el registro del consumo real efectuado.
- 4. Reemplazo de medidor sin autorización:** Esta anomalía se presenta cuando el suscriptor o usuario retira el medidor asignado por la EMPRESA con el fin de reemplazarlo por otro. El objetivo de este cambio, es evitar el registro del consumo en el medidor asignado, ya que fue el medidor no asignado el que registró el consumo real efectuado.
- 5. Retroceso de lecturas:** Es la acción por la cual un suscriptor o usuario manipula el odómetro de forma tal que éste reversa su marcación con el fin de afectar la medición y facturación del consumo real.
- 6. Instalación de medidores no homologados ni calibrados:** Es la instalación de un contador y/o regulador sin estar autorizados por Empresa.
- 7. Manipulación de reguladores y presión:** Esta anomalía se presenta cuando el suscriptor o usuario altera la presión inicial del servicio del gas contratado, con el objetivo de obtener mayor cantidad de energía, en detrimento de la empresa.
- 8. Manipulación directa de los mecanismos de engranaje del medidor:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición, la cual consiste en retirar o averiar mediante elementos extraños, los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.
- 9. Manipulación y falsificación de sellos de seguridad y tornillos:** Esta anomalía consiste en retirar, cambiar, suplantar o adulterar los sellos y/o tornillos originales del medidor. También es causal de esta anomalía encontrar los sellos rotos o con señales de deformación en éstos y/o en las cavidades en las donde se alojan con el objeto de tener acceso a la los mecanismos de medición con el fin de alterarlos.
- 10. Medidor invertido:** Es la instalación del medidor en forma contraria a su posición normal.
- 11. Perforación del diafragma del medidor:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición consistente en la perforación de las paredes del diafragma permitiendo que el gas pase a través de dicha perforación afectando la medida del consumo real.

12. Perforación de los ductos del medidor: Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición la cual consiste en la perforación del ducto interno de salida el cual puede ser plástico o metálico y que afecta la medida del consumo real.

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 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, etc. El SUScriptor o usuario está obligado a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

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

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

INSPECCIÓN TÉCNICA ADICIONAL RTR: Es la revisión que se realiza al inmueble para verificar las condiciones técnicas de la instalación interna, cuando, agotada la visita de Revisión Técnica Reglamentaria y la visita complementaria establecidas en el Parágrafo Segundo de la Cláusula Trigésima Séptima del presente Contrato, ya sea por que persisten los defectos encontrados o por que no se ha permitido por parte del SUScriptor o usuario su realización.

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.

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

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

LÍNEA INDIVIDUAL O INSTALACIÓN INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

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

MEDIDOR DE PREPAGO: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al SUScriptor o usuario, de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

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 LA EMPRESA, conforme con lo dispuesto por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

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. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, LA EMPRESA aplicará los procedimientos establecidos en el artículo 65 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOVACIÓN: Es la sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera (artículo 1687 del Código Civil Colombiano).

NÚMERO DE PÓLIZA: Es el numero asignado por la EMPRESA a una cuenta de gas natural perteneciente a un SUScriptor para efectos de su identificación ante la misma.

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN ACREDITADO: Organismo de Certificación que ha sido reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

PATRON DE CONSUMO: Es el consumo normal que históricamente presenta un cliente de acuerdo con su utilización y carga instalada.

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

PETICION: Es toda solicitud de interés particular o general, relacionada con la prestación del servicio público domiciliario presentada a LA EMPRESA por un SUSCRIPTOR, usuario o potencial usuario del servicio.

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual la EMPRESA informa al SUSCRIPTOR, usuario o propietario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida y de regulación e instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las Obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercitarlo.

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

PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de este contrato, a tales personas se les denomina “La Empresa”.

QUEJA: Medio por el cual EL SUSCRIPTOR o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Con la queja se ejerce el derecho de petición.

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

RECLAMACIÓN: Procedimiento mediante el cual EL SUSCRIPTOR o usuario solicita a LA EMPRESA revisar una actuación con el fin de que tome una decisión sobre el asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

RECURSO: Es el mecanismo que prevé la ley a favor del SUSCRIPTOR, usuario o usuario potencial, para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de una decisión de LA EMPRESA, exponga ante ella los motivos de su inconformidad con el objeto de que ésta –si se trata de recurso de reposición- o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –si se trata del de apelación- aclare, modifique o revoque la decisión impugnada. El recurso de apelación sólo procede en los casos expresamente previstos en la Ley 142 de 1994 y debe interponerse en el mismo escrito como subsidiario del de reposición, ante LA EMPRESA.

RECONEXION O REAPERTURA DEL SERVICIO: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido el servicio. La reconexión del servicio se lleva a cabo mediante el retiro del dispositivo de seguridad, desbloqueo y apertura de la válvula de corte de la acometida o de la válvula de corte del medidor, según sea el caso. Incluye la prueba de litraje en el centro de medición. El valor de esta operación se cobra en la siguiente facturación, aplicando la tarifa determinada por la Empresa y regulada por la CREG.

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.

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

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

REINSTALACIÓN: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido cortado. Esta actividad incluye el retiro de los tapones de las

conexiones del elevador y de la instalación interna, el desbloqueo y apertura de la válvula de corte, la comprobación de hermeticidad en el centro de medición, la supervisión del ensayo de gasodomésticos por parte del cliente. El valor de esta operación se puede cobrar en la siguiente facturación, aplicando la tarifa autorizada por la CREG.

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.

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: Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta, debe ser realizada por un organismo de inspección acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes, certificado para la prestación del servicio.

REVISIÓN TÉCNICA REGLAMENTARIA (RTR) Es la inspección que debe realizar LA EMPRESA, en intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando el usuario lo estime necesario, y el plazo mínimo de revisión, corresponde a los 5 meses anteriores al Plazo Máximo de la revisión periódica; esto, con el fin de que LA EMPRESA revise sus instalaciones internas y practique pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del Código de Distribución.

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 PUBLICO 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: 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.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que realiza el usuario.

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

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

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona 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 por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos y/o en el presente contrato, la cual, se lleva a cabo mediante el cierre de la válvula de la acometida para centros de medición unifamiliares y de la válvula de corte del medidor en centros de medición multifamiliares. Esta actividad incluye la instalación de un dispositivo de seguridad que impida la reapertura de la válvula y la utilización del servicio.

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.

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

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

USUARIO REGULADO: Es el usuario que consume menos de 300.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m³ hasta el 31 de diciembre de 2004; y, menos de 100.000 pcd o su equivalente en m³ a partir del 1° de enero del año 2005, o la cantidad de pies cúbicos previstos en la regulación vigente.

USUARIO NO REGULADO: Es el usuario que consume más de 300.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m³ hasta el 31 de diciembre de 2004; y, más de 100.000 pcd o su equivalente en m³ a partir del 1° de enero del año 2005, o la cantidad de pies cúbicos previstos en la regulación vigente.

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 y/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. Estas visitas pueden ser programadas directamente por la Empresa o a petición del SUScriptor o usuario.

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 de los inmuebles, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado de las redes de distribución o el estado de las líneas comunes.

VOCAL DE CONTROL: Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: Informar a los 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 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.

Cláusula Segunda.- Alcance. El presente Contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales **REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP** está dispuesta a prestar el Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible a los Usuarios Regulados ubicados –en principio- en la zona residencial y comercial ubicada en la UPZ 89, San Luis, San Isidro, La Sureña, San Isidro II (La Capilla), Bosques de Bellavista y Alto de Patios, en la ciudad de Bogotá D. C.; y los conjuntos residenciales ubicados en las veredas El Líbano, Camino al Meta, El Hato, El Salitre y Teusacá (Arboreto Bosque Residencial), Bosque del Encenillo, Prados del Este, Sikasué, del municipio de La Calera, Cundinamarca; y en general a todo el mercado relevante en donde tenga instaladas sus redes de distribución.

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los SUSCRIPTORES o usuarios no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten.

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

CAPÍTULO II DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Cláusula Tercera.- Contrato de servicios públicos. El Contrato de Prestación de Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible es un contrato uniforme y consensual, del cual forman parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación expedida por la CREG, en especial en las Resoluciones 067 de 1995 o Código de Distribución y, 108 de 1997 “Por la cual se establecen criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre LA EMPRESA y el usuario, y se dictan otras disposiciones”, y, las demás normas que las aclaren, modifiquen o deroguen. También forman parte del Contrato, la solicitud del servicio en la cual se indican -entre otros aspectos- las condiciones de uso, lugar, capacidad, ubicación, adquirente y forma de pago; y, la constancia de cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad expedida por un organismo acreditado.

Parágrafo: Las Partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales, prevalecerán sobre las condiciones uniformes, en caso de presentarse conflicto entre ellas.

Cláusula Cuarta.- Objeto. En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público domiciliario de gas natural al propietario o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA. En contraprestación, éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero, llamado tarifa.

Parágrafo Primero: LA EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de LA EMPRESA se lo impidan.

Parágrafo Segundo: En casos en los que la EMPRESA no pueda prestar el servicio de distribución de gas natural, podrá, previo acuerdo con el SUScriptor, suministrar un combustible sustituto.

Cláusula Quinta.- Partes del contrato. Son partes en el contrato de Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible, por una parte REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP (LA EMPRESA) y, por la otra, el SUScriptor, usuario o propietario y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato. El propietario o el poseedor del inmueble, EL SUScriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en los términos establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

Parágrafo Primero: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, el SUScriptor dejará de ser parte del contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, LA EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el SUScriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos deberá presentar ante LA EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

Parágrafo Segundo: Cuando LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio al predio en el cual el SUScriptor o usuario haya dejado de pagar oportunamente un período de facturación, se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula y, en consecuencia, solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores al citado período de facturación, contra el usuario del servicio. De igual forma, se romperá la solidaridad y el inmueble dejará de estar afecto al pago del servicio público domiciliario de gas natural, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios.

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

Cláusula Séptima.- 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 - CIUU de las Naciones Unidas, según lo dispuesto en la regulación vigente.

Parágrafo: El SUScriptor y/o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas combustible para los fines estipulados en la solicitud de matrícula y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA, previa presentación de la solicitud por escrito del SUScriptor y/o usuario, y se liquidarán todos los conceptos derivados de la prestación del servicio con el valor correspondiente a la nueva tarifa, según las tarifas vigentes.

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

CAPÍTULO III

DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO

Cláusula Novena.- Solicitud. Para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible, el interesado deberá presentar una solicitud ante LA EMPRESA indicando su condición de dueño, poseedor, tenedor o usuario del inmueble. La solicitud debe presentarse en las oficinas de LA EMPRESA, diligenciando el formato de solicitud de servicio, el cual, será suministrado gratuitamente. El solicitante deberá indicar –entre otros aspectos- su identidad; la condición de dueño, poseedor, tenedor o usuario del inmueble; la dirección o ubicación del inmueble y la actividad a la que está destinado el inmueble (residencial, comercial, industrial, oficial). Todo SUScriptor potencial deberá obtener de la EMPRESA autorización previa para realizar la conexión. LA EMPRESA podrá exigir al SUCRIPTOR potencial que inicia consultas para convertirse en usuario del servicio de gas natural, acreditación de la forma de vinculación con el inmueble u obras a solicitar. Para ello podrá hacer uso de los medios de prueba que la ley haya definido demostrando que habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio.

Cláusula Décima.- Trámite de la solicitud: LA EMPRESA dejará constancia de la recepción de la solicitud, diligenciará el formulario preparado para el efecto, en el evento de que tal formulario no haya sido diligenciado por el solicitante, y definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones previstas en el presente Contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, LA EMPRESA cobrará al interesado su costo, justificado en detalle, salvo que se trate de un 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 dará origen a costo o indemnización alguna 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 hayan sido ejecutadas conforme a las especificaciones que las normas técnicas y LA EMPRESA establezcan.

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

Cláusula Decimoprimera.- Negación del servicio: LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- 1) Por las razones técnicas susceptibles de ser probadas que están previstas en este contrato y en la regulación vigente.
- 2) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- 3) Cuando el SUSCRIPTOR potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- 4) Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble del solicitante.
- 5) Cuando no existan redes internas en el inmueble del solicitante.
- 6) Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad.
- 7) Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente, por carecer de una correcta nomenclatura.
- 8) Cuando el solicitante del servicio es un antiguo SUSCRIPTOR o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- 9) Cuando LA EMPRESA no puede obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
- 10) 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.
- 11) Cuando el predio haya presentado fraude en algún momento y no haya sido regularizado.

La negativa de conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan. Contra esta decisión, el interesado podrá interponer el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

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

Parágrafo: Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de Contrato de Servicio Público y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. LA EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido

obtenido en forma regular, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

Cláusula Decimotercera.- Acceso físico al servicio: LA EMPRESA dispondrá como máximo de quince (15) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado el cargo por conexión correspondiente.

La acometida sólo podrá ser instalada por LA EMPRESA directamente o a través de un contratista autorizado por ella; en tanto que la instalación interna podrá ser contratada por el interesado con LA EMPRESA o con cualquier firma instaladora registrada en la misma.

Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por LA EMPRESA podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, LA EMPRESA exigirá:

(i) La constancia de cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad de la instalación interna emitido por un organismo acreditado y, **(ii)** que el usuario cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia.

En el evento de que LA EMPRESA considere que una instalación interna o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, o menoscaba la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará o discontinuará 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 realizarla.

Cláusula Decimocuarta.- Propiedad de las conexiones: La propiedad de las tuberías, accesorios, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. No obstante LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por el SUSCRIPTOR.

Parágrafo: La propiedad de la conexión no exime al SUSCRIPTOR o usuario de la obligación de cancelar el valor correspondiente a los cargos que genere la suspensión y reconexión del servicio o el corte y reinstalación del mismo cuando haya lugar a ello.

CAPITULO IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Cláusula Decimoquinta.- Derechos de las partes: En el Contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que, a favor de los SUSCRIPTORES o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente, en especial en las Resoluciones CREG 067 de 1995, 057 de 1996, 108 de 1997 y 011 de 2004, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cláusula Decimosexta.- Obligaciones de la empresa: En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga especialmente a:

1. Suministrar el servicio de gas combustible por redes en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA, a través de las redes autorizadas por ella, una vez LA EMPRESA haya realizado la conexión al servicio y el SUSCRIPTOR haya pagado los costos de conexión o garantizado su pago y el de las facturas cuando LA EMPRESA lo exija y sea procedente.

2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.

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

4. Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición que suministre directamente LA EMPRESA, quien podrá celebrar contratos con los proveedores de los equipos o con otros contratistas especializados, de modo que ellos asuman directamente la garantía, sin perjuicio de la responsabilidad de LA EMPRESA frente al SUSCRIPTOR o usuario.

5. Garantizar la medición real del consumo en forma individual, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados. Cuando, sin acción u omisión de las partes o por fuerza mayor o caso fortuito, o por desperfectos del medidor no sea posible efectuar la medición, el valor del consumo se establecerá con base en los consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o en su defecto, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. De igual forma se aplicarán estos promedios para liquidar el consumo mientras se investigan las variaciones significativas respecto de consumos anteriores y una vez aclarada la causa de la variación, LA EMPRESA cargará o devolverá la diferencia de los valores al SUSCRIPTOR o usuario, según sea el caso. Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA no podrá facturar el servicio con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) períodos si la facturación es bimestral o, de cuatro (4) períodos si ésta es mensual.

6. 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 usuario puedan ser incluidos en la factura.

El consumo será el elemento principal del precio que LA EMPRESA cobre al SUSCRIPTOR o usuario por la prestación del servicio público domiciliario, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 142 de 1994 y en la regulación expedida por las autoridades competentes.

LA EMPRESA debe enviar la factura en el período de facturación siguiente y entregarla en la dirección registrada para su entrega, por lo menos, con cinco (5) días hábiles de

anticipación a la fecha de su vencimiento, utilizando para ello los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cuando se trate de la primera factura del consumo, LA EMPRESA podrá ampliar el plazo para envío de ésta hasta por treinta (30) días hábiles.

El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación en forma discriminada.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPOTOR o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.

7. 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.

8. Revisar por lo menos cada cinco (5) años, con cargo al SUSCRIPOTOR o usuario, el estado de las instalaciones internas, gasodomésticos, medidores y equipo de regulación instalados, para verificar su correcto funcionamiento.

9. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el SUSCRIPOTOR 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.

10. Suspender la prestación del servicio público domiciliario cuando el SUSCRIPOTOR o usuario incumpla la obligación de pagar el servicio dentro del plazo fijado en la factura; y, suspender o cortar el servicio cuando EL SUSCRIPOTOR o usuario haya incurrido en alguna de las causales previstas en la ley, la regulación y/o el contrato de servicios públicos o se atente contra la seguridad del servicio.

11. Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente. Las actividades de reconexión y reinstalación se efectuarán dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, al momento en que se haya eliminado efectivamente la causal de suspensión o corte y siempre que el SUSCRIPOTOR o usuario haya cancelado las sumas pecuniarias a su cargo y los gastos en que tenga que incurrir LA EMPRESA para la reconexión o reinstalación del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

12. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso.

13. Devolver al SUSCRIPtor o usuario los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de propiedad de éste, salvo que por razones de tipo probatorio, se deban retener mientras se realizan investigaciones en laboratorio, se agota la vía gubernativa o se concluye el proceso judicial relacionado con la anomalía en los consumos facturados.
14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos - verbales o escritos que presenten los SUSCRIPtores y/o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA. El término de quince (15) días se suspenderá durante la práctica de pruebas, cuando éstas sean necesarias para la resolución de la petición, queja o recurso.
15. Informar por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las suspensiones programadas del servicio para realizar mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA.
16. Hacer los descuentos a que haya lugar y reparar e indemnizar al SUSCRIPtor o usuario cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 137.3 de la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CREG-100 de 2003, o la norma que la modifique o sustituya.
17. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado de 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.
18. Elaborar un acta de "Puesta en Servicio" que contenga las características del medidor instalado, suscrita por el funcionario o la persona autorizada que realiza la instalación y el SUSCRIPtor o usuario, o una persona mayor de edad que represente a este último.
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. LA EMPRESA podrá rehusar la prestación del servicio cuando los bienes no cumplan con las condiciones técnicas o de seguridad requeridas.
20. Otorgar financiación de por lo menos tres (3) años para el pago de los derechos de conexión a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3.
21. Disponer en la sede de LA EMPRESA de copias legibles de las condiciones uniformes del Contrato. El Contrato de servicios públicos adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al SUSCRIPtor que lo solicite.
22. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.
23. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y la regulación vigente.

24. Aceptar la denuncia del contrato de arrendamiento, mientras la ley le imponga esta obligación y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

25. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen.

Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR o usuario mantenga las condiciones con las cuales se pactó la prestación del servicio.

Cláusula Decimoséptima.- Obligaciones del suscriptor o usuario: En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPTOR o usuario se obliga principalmente a:

1. Dar un uso eficiente y seguro al servicio público domiciliario de gas combustible por redes.

2. Pagar dentro de los plazos establecidos en las facturas, el valor liquidado por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente.

3. Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente.

4. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y la carga (capacidad del medidor) contratada, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

5. No variar el uso del servicio público domiciliario declarado o convenido con LA EMPRESA, sin previa autorización de la misma. El SUSCRIPTOR deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a LA EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del servicio. LA EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.

6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso.

7. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas natural, entre otras las siguientes:

(i) Verificar el cierre de las perillas de todos los gasodomésticos en su predio.

(ii) Cerrar las válvulas de paso de los gasodomésticos

(iii) Cerrar la válvula de corte general (generalmente es de color amarillo), en el centro de medición.

8. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA luego de los eventos de suspensión de servicio, para asegurar su rehabilitación, entre otras las siguientes:

(i) Verificar que las perillas y válvulas de los gasodomésticos estén cerradas.

(ii) Abrir lentamente la válvula de corte general del centro de medición.

(iii) Abrir las válvulas de paso de los gasodomésticos.

(iv) Verificar la adecuada ventilación del recinto en donde se encuentran instalados los gasodomésticos: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire.

(v) Abrir una perilla del gasodoméstico a rehabilitar y dejar salir gas natural por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente.

(vi) Repetir esta operación en cada uno de los gasodomésticos que haya en su vivienda.

(vii) Encender todos los gasodomésticos como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama.

(viii) Si los quemadores de su gasodoméstico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (v).

9. Informar a LA EMPRESA la ejecución de la instalación, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que pueden presentarse, si no se da aviso a LA EMPRESA en los términos previstos en el párrafo primero de la cláusula trigésima tercera de este contrato.

10. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos. Estas adecuaciones y modificaciones deben ser realizadas por firmas instaladoras certificadas, según lo dispuesto en la cláusula trigésima tercera.

11. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por las autoridades competentes. Será de cuenta del usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar inmediatamente y/o reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se esté afectando la operación del sistema o generando riesgo para la comunidad. LA EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio y los materiales utilizados. Cuando el usuario no atienda las visitas de revisión a su solicitud le será cobrado el respectivo servicio (50% de la tarifa establecida para visitas efectivas). El usuario 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 de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA.

Cuando se presente daño, deterioro o manipulación en el medidor o sus componentes (Ejemplo: daño o rotura en el visor, ausencia o manipulación de los tornillos de fijación de la estructura del medidor, ausencia o manipulación de sellos de seguridad, corrosión, etc.) el Suscriptor o usuario está obligado a reparar o reemplazar según el caso el medidor y asumir los costos derivados del cambio del mismo, de acuerdo a lo establecido en la ley.

12. Permitir el acceso al inmueble, al personal de LA EMPRESA o a quienes ella faculte con el fin de efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas, así como para suspender o cortar el servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión o lectura deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

13. Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos al personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso, libres de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento en que EL SUSCRIPTOR o usuario instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, LA EMPRESA dejará constancia escrita de este hecho y podrá proceder al amparo de policía previsto en la Ley de Servicios Públicos cuando la situación así lo exija. En caso de que el usuario reincida o no retire los dispositivos que impiden el acceso, LA EMPRESA podrá –previo aviso escrito– suspender el servicio mediante el taponamiento de la acometida y determinar el consumo en la forma prevista en este contrato. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida, la EMPRESA podrá suspender el Servicio.

14. El SUSCRIPTOR, o usuario por sí mismo o por intermedio de un tercero no adulterará, intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de sus componentes. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento del presente contrato, entre otros, en los siguientes casos: cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de bypass; instalación de medidores invertidos; manipulación y retroceso del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general, cualquier intervención del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del medidor y/o regulador.

15. Permitir el retiro del medidor o equipo de medida para su verificación en el laboratorio cuando se evidencie que ha sido adulterado o intervenido, o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se establece que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos.

16. Permitir -por lo menos cada cinco (5) años- que el personal autorizado para el efecto realice la revisión de la instalación interna del inmueble; e, informar y solicitar en cualquier momento tal revisión si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo del inmueble.

17. Responder por cualquier fraude o adulteración que se detecte 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.

18. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

19. Informar a LA EMPRESA, por escrito, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que pueda afectar el servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada cual. 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 legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.

20. 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.

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

22. Eliminar la causa de suspensión o corte del servicio cuando tenga como origen causas imputables al SUSCRIPTOR o usuario y pagar los costos de reinstalación o reconexión en los que tenga que incurrir LA EMPRESA, al igual que satisfacer las demás costos previstos en el Contrato cuando haya lugar a ello.

23. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de LA EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

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

25. Prestar garantía suficiente para 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.

26. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.

27. Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible o para evadir el pago de la tarifa y cualquier otro costo aplicable.

28. Contratar libremente la ejecución de la red interna, la conexión del gasodoméstico o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse, si no se cumplen los requisitos de los que trata el numeral 7 de esta cláusula y la cláusula trigésima tercera de este contrato.

29. Presentar en un plazo no mayor de cinco (5) meses, reclamaciones sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, según lo estipulado en el artículo 154 de la Ley 142.

30. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicione o desarrollen.

Cláusula Decimoctava.- Facultades de la empresa: En virtud del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA queda especialmente facultada para:

1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.

2. Verificar en cualquier momento el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la verificación.

3. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula Septuagésima Primera del presente contrato, el consumo que por causa de las anomalías encontradas en el medidor y/o regulador la Empresa no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió para establecer la ocurrencia de las mismas.

4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del SUScriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.

5. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con la EMPRESA, teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago.

6. Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.

7. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

8. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
9. Recaudar el cobro de la contribución a los usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.
10. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

Cláusula Decimonovena.- 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 las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.

CAPÍTULO V

UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES LOCALES, CONEXIONES E INSTALACIONES INTERNAS

Cláusula Vigésima.- 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 extensiones, derivaciones, modificaciones o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

Cláusula Vigesimoprimera.- Mantenimiento del sistema de distribución o red local: Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano o rural y de las acometidas, sólo que en este último caso no se requerirá del consentimiento previo del SUScriptor para realizar cualquier reparación que se considere necesaria y él debe reconocer a LA EMPRESA los costos del mantenimiento en que ésta incurra.

Cláusula Vigesimosegunda.- Cargo por conexión: LA EMPRESA cobrará un cargo por derechos de 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 "CREG" sobre esta materia. Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios residenciales de los

estratos 1, 2 y 3, en plazos hasta de 3 años. LA EMPRESA podrá otorgar financiación para el cargo de conexión a los demás SUSCRIPTORES ó usuarios en el momento de efectuar la conexión al servicio.

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

PARÁGRAFO: LA EMPRESA podrá facturar al SUSCRIPTOR o usuario, en cualquier tiempo, el valor del medidor que el SUSCRIPTOR o usuario haya aceptado en calidad de préstamo o arrendamiento previa aceptación por escrito, y será causal de suspensión del servicio la renuencia del SUSCRIPTOR o usuario a aceptar el cobro por concepto del medidor instalado.

Cláusula Vigésimocuarta.- Garantía para acometidas, reguladores y Medidores: LA EMPRESA otorgará por el término de un (1) año una garantía de calidad y buen funcionamiento sobre las acometidas que construya directamente o por medio de contratistas autorizados, y sobre los medidores y reguladores nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título a los SUSCRIPTORES 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, manipulación o fraude del SUSCRIPTOR o usuario.

Cláusula Vigésimoquinta.- Individualidad de la acometida y 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:

1. Los inquilinatos.
2. Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por LA EMPRESA para tener más de una acometida.

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 independización de los mismos.

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

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

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

Cláusula Vigésimosexta.- Ubicación del medidor: Para efectos de su revisión, lectura, mantenimiento y operaciones domiciliarias, los equipos de medida deben estar localizados en zonas de fácil acceso para el personal de LA EMPRESA. Cuando no se cumpla con esta obligación, LA EMPRESA deberá requerir por escrito al usuario para que autorice su reubicación y, en el evento de que dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá proceder al traslado del equipo de medición con cargo al usuario.

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

Cláusula Vigésimoséptima.- Reemplazo del medidor: LA EMPRESA podrá cambiar o modificar periódicamente el equipo de medición. El costo del nuevo equipo estará a cargo de LA EMPRESA, a menos que se trate de fraude del usuario o por causa de la terminación de la vida útil del equipo, en cuyo caso estará a cargo del SUScriptor o usuario. LA EMPRESA podrá ordenar cambiar los medidores a los inmuebles de los usuarios cuando establezca errores en la marcación del consumo, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, eventos en los cuales, los costos serán asumidos también por el usuario. En estos casos, si pasado un periodo de facturación el usuario o SUScriptor, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta y a cargo del usuario o SUScriptor.

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

Cláusula Vigésimonovena. - Sellos: LA EMPRESA deberá sellar todos los medidores o recintos que contengan medidores y equipos conexos de medición. Ninguna persona, salvo un empleado debidamente autorizado de LA EMPRESA podrá romper o remover un sello.

Cláusula Trigésima. - Calibración y mantenimiento de los medidores: LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores, con cargo al SUSCRIPTOR o usuario, en el evento de que el medidor haya sido adquirido por el SUSCRIPTOR y/o usuario y si su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando se evidencie alteración en los sellos. Si pasado un periodo de facturación de haber sido informado del daño, el Usuario o SUSCRIPTOR no toma las acciones necesarias para solicitar la reparación y/o el reemplazo, LA EMPRESA lo hará con cargo al usuario.

Parágrafo Primero: Los medidores de gas domiciliario deberán ser verificados por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años. En caso de que el SUSCRIPTOR o usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperaran para garantizar una inmediata verificación de la exactitud de tal equipo. El valor de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario. La calibración de los medidores la podrá realizar LA EMPRESA en sus propios laboratorios o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo 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 conceptos de esta revisión serán asumidos por el SUSCRIPTOR o usuario.

Cláusula Trigésimoprimera.- Retiro provisional de los equipos de medición: LA EMPRESA, podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado en el inmueble del SUSCRIPTOR o usuario a fin de verificar su correcto funcionamiento y su sustitución si fuese necesaria y podrá suspender el servicio en el evento en que el SUSCRIPTOR se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro de un medidor

por cualquier causa LA EMPRESA instalará otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación correspondiente.

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

Cláusula Trigesimosegunda.- Responsabilidad patrimonial: En caso de pérdida, daño o destrucción del medidor o de la acometida por cualquier causa, el costo de la reparación o restitución será por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario, salvo que la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean causados por culpa o hechos imputables a LA EMPRESA.

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

Cláusula Trigesimotercera.- Instalaciones internas: La construcción de las instalaciones internas del inmueble las podrá contratar el SUSCRIPTOR con LA EMPRESA o con una firma instaladora. LA EMPRESA, deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y LA EMPRESA tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a petición del 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 y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos, y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA y deberá ser realizada por personal técnico calificado atendiendo las normas técnicas vigentes y las recomendaciones de los fabricantes, en el caso de que el USUARIO, EL PROPIETARIO o EL SUSCRIPTOR no den el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto LA EMPRESA quedará exonerada de cualquier responsabilidad. El costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del cliente.

Parágrafo Segundo. LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio o discontinuará el mismo, cuando considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al SUSCRIPTOR o usuario o, a otros usuarios.

Parágrafo Tercero. 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 propietario. LA EMPRESA podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

Cláusula Trigesimocuarta.- Puesta en servicio: Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas, LA EMPRESA deberá realizar las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento a que se refiere el Código de Distribución y en general todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes, dejando para ello constancia del cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad. Conforme con lo establecido en la Resolución 14471 de 2002, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, esas pruebas también se entenderán surtidas si se cuenta con un certificado de conformidad expedido por un organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, siendo LA EMPRESA la encargada de llevar un registro o bien de las pruebas realizadas por ella a través de las constancias de cumplimiento o de los certificados de conformidad. Si LA EMPRESA o el organismo de certificación detectan que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigida, no se autorizará la instalación del servicio.

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

Cláusula Trigesimoquinta.- Responsabilidad del suscriptor o usuario: Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los gasodomésticos lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR o usuario. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario realice modificaciones en sus instalaciones o conecte nuevos o antiguos artefactos, deberá notificarlo de manera inmediata a LA EMPRESA, la cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

Cláusula Trigesimosexta.- Mantenimiento de las instalaciones internas: Cuando el SUSCRIPTOR o usuario 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 costa del SUSCRIPTOR o usuario, 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 caso de revisión de una instalación interna a solicitud del usuario, habrá lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes LA EMPRESA. No habrá cobro alguno por los servicios contemplados en el numeral 5.59 del Código de Distribución.

Parágrafo Primero: La investigación de fugas de gas y las solicitudes que se relacionen con la seguridad, no las cobrará LA EMPRESA.

Parágrafo Segundo: El SUScriptor o usuario deberá mantener la instalación interna en las condiciones requeridas por la autoridad y por LA EMPRESA.

Clausula Trigesimoséptima.- Revisión Técnica Reglamentaria (RTR): *Modificada 15 de abril de 2010.* En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, Modificado mediante resolución CREG 059 de 2012. La EMPRESA realizará la inspección a las instalaciones del SUScriptor y/o usuario del servicio, periódicamente y a intervalos no superiores a cinco (5) años y el plazo mínimo de revisión, corresponde a los 5 meses anteriores al Plazo Máximo de la revisión periódica, salvo en los casos de los calentadores de que trata el párrafo noveno de la presente cláusula, o a solicitud del usuario, mediante la Revisión Técnica Reglamentaria que consiste en la inspección de la instalación y el centro de medición, con el fin de verificar el funcionamiento de los gasodomésticos, la hermeticidad de la instalación y en general el cumplimiento de las normas técnicas de seguridad. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del SUScriptor y/o usuario. Este cargo es vigilado por la CREG y será publicado por la EMPRESA. La Revisión Técnica Reglamentaria a que se refiere el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, que a su vez fue Modificado mediante resolución CREG 059 de 2012 debe ser realizada exclusivamente por el Distribuidor o por un organismo que éste contrate para el efecto.

Parágrafo Primero: En todos los recintos en donde se encuentren artefactos a gas, se realizará una prueba de monóxido de carbono (CO) en el ambiente, para verificar que los recintos cuenten con las condiciones mínimas de seguridad y los artefactos a gas realicen una combustión eficiente. Adicionalmente, en los casos donde se encuentren calentadores a gas, se realizará una prueba de análisis de la combustión, la cual busca verificar el buen funcionamiento en aspectos de combustión de este tipo de este tipo de artefactos (calentadores).

Parágrafo Segundo: El proceso de revisión técnica reglamentaria y su correspondiente tarifa incluye las siguientes visitas:

(i) La visita de revisión: que tiene por objeto evaluar las condiciones en que se encuentra la instalación. En caso de que durante ésta visita se encuentren defectos críticos en la instalación, el servicio será suspendido para garantizar la seguridad de quienes habitan el inmueble.

(ii) Visitas complementarias, que se realizarán sólo si durante la visita de revisión se identifican defectos en la instalación. Su objetivo es verificar la corrección de los mismos por parte del SUScriptor y/o usuario, y serán programadas a más tardar dentro de los dos (2) meses siguientes de haberse efectuado la visita de revisión. El SUScriptor y/o usuario una vez culminados los trabajos requeridos para dar solución a los defectos encontrados durante la visita de revisión, podrá solicitar la

reprogramación de la fecha establecida inicialmente para la realización de la visita complementaria, comunicándose a la línea de atención al cliente de la EMPRESA.

Parágrafo Tercero: Si en las visitas complementarias persisten defectos en la instalación, el servicio continuará suspendido y no deberá ser utilizado o reconectado hasta que la EMPRESA verifique que la instalación se encuentra acorde con las condiciones exigidas para la prestación del servicio.

Parágrafo Cuarto: La EMPRESA informará por escrito al SUSCRIPTOR y/o usuario con mínimo ocho días calendario de anticipación, la fecha en la que se realizará la visita de revisión. Para las visitas complementarias, de manera general, la EMPRESA informará la fecha de programación al SUSCRIPTOR y/o usuario, el mismo día en que se realice la visita de revisión y/o las demás complementarias; de no ser posible ésta programación, la EMPRESA avisará por escrito con mínimo ocho días calendario de anticipación la fecha en la que se realizará la visita complementaria (cuando no fuere solicitada por el SUSCRIPTOR). Todo lo anterior, con el ánimo de garantizar la presencia del SUSCRIPTOR y/o usuario o una persona mayor de edad, que permita el ingreso al inmueble y la realización efectiva de la visita.

Parágrafo Quinto: Si al cabo de dos (2) intentos de visita, consecutivos y debidamente programados no es posible realizar cualquiera de las visitas previstas para el proceso de revisión técnica reglamentaria, bien porque el SUSCRIPTOR y/o usuario no permite efectuar la revisión o porque se encuentre ausente en la fecha programada de visita, la EMPRESA podrá suspender el servicio, si se encuentra en uso, hasta tanto el cliente permita el acceso al inmueble para efectuar la revisión correspondiente.

Parágrafo Sexto: Si en las visitas del proceso de Revisión Técnica Reglamentaria, se encuentran defectos que afecten la seguridad, el servicio de gas natural será suspendido por LA EMPRESA hasta que los mismos sean reparados, tal como lo establecen los numerales 2.19 y 5.16 de la Resolución CREG 067 de 1995. En ningún caso el usuario podrá utilizar el servicio si la EMPRESA no ha verificado la corrección de los defectos; si lo hiciera, asume de manera consciente la responsabilidad por los perjuicios que su acción pueda ocasionar.

Parágrafo Séptimo: Los defectos encontrados durante la Revisión Técnica Reglamentaria deben ser reparados y estarán a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario: (i) En la instalación, por personal con certificado de competencia laboral expedido por el SENA u otro organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en representación de una firma instaladora inscrita como tal ante el mismo ente. La firma instaladora será seleccionada por el SUSCRIPTOR y/o usuario y el costo de las reparaciones estará a su cargo.

(ii) En el centro de medición, por el personal exclusivo de la EMPRESA. La EMPRESA podrá ofrecer financiación sobre el costo de las reparaciones, el cargo de este concepto se realizará en la facturación mensual del servicio previa autorización del SUSCRIPTOR y/o usuario.

Parágrafo Octavo: LA EMPRESA deberá colocar en un lugar visible del interior del inmueble una etiqueta donde conste la fecha de revisión.

Parágrafo Noveno: Conforme a lo dispuesto por la Resolución 0936 de 2008 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, los Calentadores Especiales que se encuentren instalados y en funcionamiento antes del 21 de octubre de 2008, deberán ser objeto de Revisión Técnica Reglamentaria, como mínimo una (1) vez cada dos (2) años, contados a partir de la fecha de instalación y puesta en funcionamiento del calentador especial o a partir de la fecha de la última Revisión Técnica Reglamentaria de la instalación y/o del artefacto. Esta Revisión deberá ser solicitada por el SUSCRIPOTOR y/o usuario a LA EMPRESA y el valor de dicha revisión estará a cargo del mismo, quien a su vez permitirá la suspensión del servicio en los eventos en los cuales se detecte alguno de los casos presentados en el numeral segundo y tercero de la Cláusula Sexagesimoquinta de éste Contrato.

Parágrafo Décimo: En todo caso, el cliente podrá solicitar a la EMPRESA la revisión de su instalación a gas y centro de medición en cualquier momento, estas visitas estarán a cargo del cliente, quien su vez permitirá la suspensión del servicio en los eventos en los cuales se detecte alguno de los casos presentados en el numeral segundo y tercero de la Cláusula Sexagesimoquinta de este Contrato.

CAPÍTULO VI

DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE

Cláusula Trigésimo Octava.- Prohibición de exoneración: De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún SUSCRIPOTOR o usuario del pago de los servicios públicos que preste.

Cláusula Trigésimo Novena.- 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 SUSCRIPOTOR o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo en las formas que se establecen en la ley y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

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

Cláusula Cuadragésimoprimera.- Consumo facturable al suscriptor o usuario con medidor de prepago: El consumo facturable a los SUSCRIPOTORES o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por

la cantidad de metros cúbicos de gas que el SUSCRIPOTOR o usuario acepte pagar en forma anticipada teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

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

Cláusula Cuadragésimosegunda.- Determinación del consumo facturado: PARA SUSCRIPOTORES O USUARIOS CON MEDICION INDIVIDUAL: Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- El consumo a facturar a un SUSCRIPOTOR 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 este funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura.

- Cuando sin acción u omisión de las partes durante un periodo no sea posible medir razonablemente -con instrumentos- los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPOTOR o usuario o con base en los consumos promedios de SUSCRIPOTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, según el estrato socioeconómico, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría, de igual manera se podrá determinar el consumo con base en aforos individuales.

- Cuando a un SUSCRIPOTOR o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.

- Cuando el SUSCRIPOTOR o usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores y LA EMPRESA se abstenga de hacerlo con cargo al SUSCRIPOTOR o usuario en el siguiente periodo de facturación, se entenderá que es omisión de LA EMPRESA la no colocación del medidor.

- Cuando a un SUSCRIPOTOR o usuario se le compruebe adulteraciones en el medidor o regulador o la instalación de acometida(s) no autorizada(s) o se encuentre con servicio auto reconectado o auto reinstalado, LA EMPRESA liquidará el consumo de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula Sexagesimonovena el presente contrato.

Cláusula Cuadragésima Tercera.- Determinación del consumo facturable a suscriptores o usuarios con medición colectiva: Cuando solo exista un medidor o contador, el consumo facturable a SUSCRIPOTORES 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 Cuadragésima Cuarta.- 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 socio económico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por LA EMPRESA.

Cláusula Cuadragésimo Quinta.- Determinación del consumo promedio: LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos:

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

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

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

Parágrafo Primero: La determinación del consumo facturable conforme a lo previsto en la presente cláusula se liquidará así:

Determinación del consumo facturable por: i) Promedio del estrato socioeconómico: Aplica exclusivamente a SUSCRIPTORES o usuarios residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los SUSCRIPTORES o usuarios de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de La Empresa. ii) Aforo individual de carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los gasodomésticos que utiliza el SUSCRIPTOR o usuario en el predio. iii) Promedio de consumos registrados: Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis (6) períodos de facturación con consumo medido y real que muestre el SUSCRIPTOR o usuario, posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición, o con una medición defectuosa o incompleta.

Parágrafo Segundo: La facturación se ajustará una vez se realice la lectura real, aplicando el siguiente procedimiento: El consumo de la lectura real se dividirá por el

número de periodos de las lecturas transcurridas facturadas con el promedio, a fin de determinar el consumo real por periodo de facturación; dicho consumo se liquidará con las tarifas vigentes en cada periodo y las diferencias resultantes respecto a los valores cobrados y efectivamente pagados en dichos periodos se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR o usuario según sea el caso.

Cláusula Cuadragésimosexta.- 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: A los SUSCRIPTORES o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida. A los SUSCRIPTORES o usuarios que se acojan a la modalidad de prepago del servicio, LA EMPRESA les podrá hacer un reconocimiento equivalente a los rendimientos financieros ofrecidos en el mercado por la captación anticipada del dinero. 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 aproximarse a los diez pesos, en caso contrario se desprejará.

Cláusula Cuadragésima Séptima.- 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 y/o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores, según el siguiente procedimiento¹:

1. Base de información: Dado que la facturación de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP se emite de manera mensual, se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) periodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero. Este numeral no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada

¹ Resolución CREG 105 007 de 2024 modificada por la Resolución CREG 105 008 de 2024 "Por la cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997"

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) .

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.

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 meses en el caso de REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP).

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 en análisis.

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) desviaciones 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 a 100, la empresa no estará obligada a iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

Parágrafo primero.- En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo 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.

Parágrafo segundo.- Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Parágrafo tercero.- La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través del proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla. Para tal fin la empresa ha definido en el anexo 3 de este contrato, el proceso de analítica de datos que utiliza y difunde en su página web.

Parágrafo cuarto.- Para efectos de coordinar la fecha de la visita al predio, la empresa contactará previamente al usuario; sin embargo, en el caso de haber realizado dos (2) intentos fallidos de contacto, la EMPRESA procederá a realizar la visita respectiva, y en el caso de no poderla ejecutar, se dejará en el predio constancia escrita en donde se le informará la fecha de la próxima visita, la cual no podrá ser superior a una semana. Si al cabo de dos (2) intentos de visita consecutivos y debidamente programados con el usuario o programadas desde la empresa -en razón a que no se pudo establecer contacto con el usuario y fueron informadas por escrito-, no ha sido

posible ejecutar la visita porque el suscriptor o usuario no permite efectuar la revisión o porque se encuentra ausente en la fecha programada, LA EMPRESA dará por terminado el proceso de desviaciones significativas y cargará los consumos dejados de facturar.

Parágrafo quinto.- Si como resultado de la visita proceden reparaciones en las instalaciones internas de gas y/o en el centro de Medición, su costo estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario, las cuales deberán cumplir con las normas de seguridad y condiciones exigidas para la prestación del servicio. LA EMPRESA suspenderá el servicio de gas según la criticidad de los defectos encontrados.

Cláusula Cuadragésimo octava.- Facturación para los casos de desviaciones significativas: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA emitirá la factura basándose en los consumos normales anteriores del SUSCRIPTOR o usuario, o con los consumos promedio de usuarios en condiciones semejantes, o mediante aforo individual, o teniendo en cuenta la carga instalada en el predio, conforme a la metodología definida en la Resolución CREG 108 de 1997 y las modificaciones de la Resolución CREG 105 007 de 2024. LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR y/o usuario a través de la factura de cobro sobre la situación presentada.

Cláusula Cuadragésima Novena.- Restablecimiento económico por desviaciones significativas: Una vez aclarada la causa de la desviación o finalizado el proceso, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, los cuales 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. De lo anterior, LA EMPRESA informará por escrito al SUSCRIPTOR y/o usuario con el fin de que éste pueda ejercer su derecho de defensa.

Cláusula Quincuagésima.- Plazo para investigar desviaciones significativas y para cobrar servicios no facturados: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

Cláusula Quincuagésima Primera.- Estimación del consumo dejado de facturar por causas atribuibles al suscriptor o usuario: Para estimar el consumo que por causa de la adulteración o intervención del centro de medición, acometidas y/o redes de distribución de un SUSCRIPTOR o usuario, la Empresa dejó de facturar, se tomará como base la carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por LA EMPRESA en el Anexo 1 o 2 de este contrato (de acuerdo al uso del servicio), según la actividad encontrada en

el predio, por el tiempo estimado de permanencia de la anomalía y en caso en que éste no se pueda determinar, se liquidarán un mínimo de cinco (5) meses. Igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso.

A dicho consumo, se le resta el consumo liquidado en las facturas pagadas, El consumo dejado de facturar será valorado a las tarifas vigentes al momento en que se encontró la anomalía. El tiempo se establecerá desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo. En caso que no se evidencie dicha desviación, el tiempo de la anomalía se establecerá desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio, y el consumo registrado en la facturación. De no ser posible determinar con certeza el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará la carga instalada con un factor de utilización de 720 horas mes o según las tablas del Anexo 1 o 2 según corresponda al uso, multiplicado por un tiempo de anomalía de cinco (5) meses. Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico o la actividad comercial o la actividad industrial, según sea el caso, de acuerdo con el Parágrafo Primero de la cláusula Cuadragésimo Quinta del presente contrato.

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

Cláusula Quincuagésima Tercera.- Renuncia al requerimiento para la constitución en mora: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

Cláusula Quincuagésima Cuarta.- Contenido de las facturas: Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de LA EMPRESA, NIT 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.
4. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y está instalado el equipo de medición.
5. Dirección de correspondencia. La dirección de correspondencia se colocará en la factura cuando ésta sea diferente a la dirección del inmueble donde se presta el servicio.

6. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
7. Clase de uso del servicio, según la solicitud y/o el contrato.
8. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
9. Número de medidor
10. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
11. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
12. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
13. El factor de corrección de lectura si es aplicable
14. Consumo –expresado en metros cúbicos- correspondiente a ese período y el equivalente de los metros cúbicos, expresado en kilovatios hora, advirtiendo que el procedimiento para calcular la equivalencia en kilovatios hora de la cantidad de gas que le ha sido facturada fue el siguiente: a) Se determinó el consumo de gas en metros cúbicos, estableciendo la diferencia entre la lectura actual y la lectura inmediatamente anterior; b) se multiplicó el número de metros cúbicos por el poder calorífico establecido en la factura; y, c) se dividió el resultado de la operación anterior por 3.6 para obtener el número de kilovatios hora.
15. El valor unitario expresado en pesos por metro cúbico.
16. El valor unitario expresado en pesos por kilovatio hora.
17. El poder calorífico del gas facturado al usuario en ese periodo de facturación, expresado en Mega Julios por metro cúbico, incluyendo en el texto de la factura la siguiente definición de poder calorífico: “Es el contenido de energía en el gas. En la factura corresponde a un promedio del poder calorífico superior del gas entregado en el periodo facturado”.
18. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
19. 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.
20. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
21. Valor de las deudas atrasadas.
22. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
23. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
24. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
25. Conceptos económicos derivados de investigaciones por anomalías en el centro de medición
26. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, si hay lugar a ello.
27. Otros cobros autorizados por el SUSCRIPTOR o propietario.

28. 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.

29. Valores de referencia de los estándares de calidad adoptados mediante la Resolución CREG-100 de 2003 o la norma que la sustituya. 30. Los demás requisitos que establezca la ley y la regulación.

Cláusula Quincuagésima Quinta.- Reglas sobre las facturas: La factura solo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, los expresamente autorizados por la regulación o la ley y los convenidos con el SUScriptor o usuario. Adicionalmente, se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito, todo ello de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas según lo establecido en la ley.

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

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

Cláusula Quincuagesimosexta.- 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 convenido para el efecto con el SUScriptor o usuario. De no encontrarse el usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. 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 la factura en la fecha en que conste la remisión de la misma. En caso de perderse o extraviarse la factura, el SUScriptor o usuario deberá solicitar un duplicado. Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, los duplicados tendrán un costo para el SUScriptor o usuario de seiscientos cincuenta pesos (\$650) más IVA, suma que se actualizará anualmente a partir del 1º de enero de 2007 con el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. Solamente aquellos duplicados que se emitan a clientes por causas imputables a la EMPRESA, no se cobrarán.

Parágrafo Primero: Se presume que la Empresa entregó la factura, cuando haya realizado el procedimiento estipulado para la entrega en el presente contrato.

Parágrafo Segundo: LA EMPRESA podrá confiarles a otras empresas de servicios públicos el envío de las facturas, en desarrollo de acuerdos institucionales.

Parágrafo Tercero: En caso de no recibir la factura pasados 35 días calendario desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el SUSCRIPUTOR dará aviso a la EMPRESA y solicitará su duplicado.

Parágrafo Cuarto: El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR. Así mismo, en cualquier momento el SUSCRIPUTOR podrá solicitar la separación total o parcial de las cuentas en algún momento agrupadas.

Parágrafo Quinto: La EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en que tiene distribuidos a sus clientes.

Cláusula Quincuagesimoséptima.- Intereses moratorios: Sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda proceder a la suspensión del servicio, ésta cobrará el interés por mora cuando EL SUSCRIPUTOR o usuario no realice el pago oportuno de sus facturas. En el evento en que el SUSCRIPUTOR o usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de LA EMPRESA y derivadas del Contrato de servicios públicos, LA EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles. Los intereses de mora por falta de pago se aplicarán al valor del servicio público domiciliario y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que LA EMPRESA haya aceptado reclamación por uno de ellos y el usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor no discutido. LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

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

Cláusula Quincuagesimoctava.- Responsabilidad por el pago: El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPUTOR 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: (i) Que 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 Septuagesimonovena de 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; (ii) Que LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio al predio en el cual el SUSCRIPUTOR o usuario haya dejado de pagar oportunamente un período de facturación, caso en el cual, LA EMPRESA solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio; y, (iii) Que el SUSCRIPUTOR 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.

Parágrafo Primero: Para efecto de la exención al pago de la contribución consagrada en el Artículo 17 de la Resolución 040 expedida el 23 de octubre de 1995 por la Comisión de Energía y Gas Combustible, LA EMPRESA , podrá solicitar el acto de constitución y la representación legal de la entidad sin ánimo de lucro, para verificar dicha calidad.

Parágrafo Segundo: Cuando el SUSCRIPUTOR lo autorice expresamente, la EMPRESA como sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del SUSCRIPUTOR, 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.

Cláusula Quincuagesimonovena.- Copia de la lectura: El SUSCRIPUTOR o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA copia de la lectura que registra el medidor correspondiente a su domicilio. La solicitud podrá hacerse verbalmente o por escrito y tendrá un costo que debe ser asumido por el cliente.

Cláusula Sexagésima.- Periodo de facturación: El período de facturación será mensual o bimestral para los SUSCRIPTORES o usuarios ubicados en áreas urbanas. Este periodo 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 SUSCRIPUTOR 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 al promedio de consumo del SUSCRIPUTOR o usuario, y se ajustará su consumo una vez se realice la toma real de la lectura del periodo bimestral, trimestral o semestral.

Cláusula Sexagesimoprimera.- Facilidades para el pago de las facturas: LA EMPRESA podrá establecer sistemas y convenios para el recaudo del pago de las facturas del servicio, con Bancos, Cooperativas, almacenes de cadena, supermercados y entidades similares que faciliten al usuario o SUSCRIPOTOR el pago de sus obligaciones con LA EMPRESA.

Parágrafo Primero: El usuario o SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR 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.

Parágrafo Segundo: El SUSCRIPOTOR o usuario podrá autorizar el pago de sus facturas a través del sistema Prepago, mediante un pago anticipado, cuyo monto mensual se establecerá de acuerdo al valor promedio de las últimas seis (6) facturas emitidas. Este valor promedio se multiplicará por el número de meses que desee prepagar el SUSCRIPOTOR o usuario. Dependiendo de los meses que desea prepagar se le aplicará la bonificación establecida por LA EMPRESA y de acuerdo a la tasa del DTF vigente.

Cláusula Sexagesimosegunda.- Cargo por devolución de cheques: Este cargo se cobrará para rembolsar a LA EMPRESA, el gasto de procesar cheques devueltos por el banco del SUSCRIPOTOR o usuario y su valor será el previsto en el Código de Comercio.

CAPÍTULO VII

CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

Cláusula sexagesimotercera.- Continuidad en el servicio: La Empresa prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones acordadas con el usuario o relacionadas en la solicitud del servicio, salvo las excepciones que se consagran en este Contrato.

Cláusula Sexagesimocuarta.- Falla en la prestación del servicio y eventos que no constituyen falla: Se denomina falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio. 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 de lugar a la suspensión o corte del servicio.

Parágrafo Primero: La falla en el servicio genera a favor del usuario, la compensación a que se refiere el artículo 5º de la Resolución CREG 100 de 2003 o la norma que la aclare, modifique, adicione o reemplace. Cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante quince (15) días o más, en un mismo período de facturación, LA EMPRESA no facturará el cargo fijo de dicho período, y el descuento deberá operar de oficio.

Parágrafo Segundo: LA EMPRESA deberá informar por escrito al usuario, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 3º de la Resolución CREG-100 de 2003, dicha información se suministrará con mínimo 5 días hábiles de anticipación al inicio de los trabajos, especificando la fecha, hora y duración de la interrupción. Para aquellos eventos programables con un mes o más de anticipación, LA EMPRESA notificará al 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.

Cláusula Sexagesimoquinta.- Suspensión del servicio: LA EMPRESA podrá proceder 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, el SUSCRIPTOR y los usuarios vinculados, siempre que los terceros que puedan resultar afectados convengan en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio y no se anexe por el interesado la autorización escrita de éstos, LA EMPRESA enviará una comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio y –en la misma fecha en que se haga entrega

de esta comunicación- se fijará copia de ella, en una cartelera ubicada en lugar visible de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos de LA EMPRESA para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes los terceros interesados se pronuncien sobre el particular. Si durante dicho término, no recibe ninguna oposición, LA EMPRESA procederá a suspender el servicio. Vencido el término de la suspensión, LA EMPRESA procederá a reconectar el servicio, salvo que el interesado solicite dar por terminado el contrato de servicio público, evento en el cual, LA EMPRESA procederá al corte definitivo del servicio.

Parágrafo Primero: Cuando la suspensión de común acuerdo haya sido de iniciativa del SUScriptor o usuario y LA EMPRESA considere conveniente realizar la suspensión física del servicio o el SUScriptor o usuario así lo solicite, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y, posteriormente, el valor por su reconexión.

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; en todos estos eventos, LA EMPRESA podrá cobrar el cargo fijo previsto en la fórmula tarifaria.

2.- Suspensión en Interés del Servicio:

LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUScriptORES o usuarios, cuando las circunstancias lo permitan.
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUScriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c) Por emergencia declarada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG u otra autoridad competente.
- d) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- f) Para cumplir de buena fe cualquier orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.
- g) Cuando al realizar la visita del proceso de desviaciones significativas, las pruebas efectuadas en el centro de medición detecten fugas.

3.- Suspensión por incumplimiento o violación del Contrato:

LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPOTOR o usuario, en los siguientes casos:

- a) Por el no pago oportuno de una factura, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. No procederá la suspensión del servicio por la presente causal, cuando LA EMPRESA no haya facturado el servicio o no haya entregado de manera oportuna la factura, y habiendo sido solicitado su duplicado por el SUSCRIPOTOR o usuario, LA EMPRESA no se le haya entregado. Si LA EMPRESA procede a la suspensión del servicio estando en una de estas circunstancias, deberá reconectarlo sin costo alguno para el SUSCRIPOTOR o usuario. Tampoco procederá la suspensión del servicio por la presente causal, si se trata del servicio que se presta a un inmueble que cuenta con contrato de arrendamiento denunciado ante LA EMPRESA y tiene garantía vigente, evento en el cual, LA EMPRESA procederá a ejecutar la garantía.
- b) Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- c) Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o, efectuar fraude en documentos que se relacionen directamente con el servicio, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.
- d) Dar al servicio público de gas combustible o al inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
- e) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.
- f) Conectar de manera permanente o temporal el servicio de gas combustible a otro inmueble diferente al beneficiario del servicio.
- g) Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecte o pueda afectar el servicio.
- h) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.
- i) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- j) 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.
- k) Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, al Sistema de Distribución o Red Local o a las instalaciones internas.
- l) Incumplir las obligaciones ambientales vigentes.
- m) 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 SUSCRIPOTORES o usuarios.
- n) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos, siempre que LA EMPRESA y/o sus delegados cumplan con las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.

- o) Cuando las instalaciones internas ofrezcan peligro.
- p) No pasar la instalación interna en el proceso de revisión técnica reglamentaria, las pruebas técnicas correspondientes.
- q) No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio solicite LA EMPRESA o el organismo certificador acreditado.
- r) Abstenerse de realizar el traslado del equipo de medida, su reparación o cambio justificado del mismo, cuando así lo solicite LA EMPRESA para garantizar una correcta medición, o impedir a LA EMPRESA hacerlo.
- s) Negarse a cancelar el valor del medidor facturado por LA EMPRESA cuando ha sido instalado previamente por ella.
- t) Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores que no estén calibrados y por LA EMPRESA.
- u) 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.
- v) Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.
- w) Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en la solicitud o acordada con LA EMPRESA.

Parágrafo Primero: En el evento en que un usuario no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El SUScriptor o usuario deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

Parágrafo Segundo: De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materia que afecte gravemente a LA EMPRESA o a terceros, le permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

Parágrafo Tercero: 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 Cuarto: 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 QUINTO:** En la diligencia de suspensión del servicio, LA EMPRESA dejará en el inmueble respectivo, la información relevante indicando la causa de la suspensión.

Parágrafo Sexto: LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido motivada por violaciones del

SUSCRIPTOR o usuario a las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Públicos, su regulación y este contrato.

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

Cláusula Sexagesimosexta.- Terminación del contrato y corte del servicio: LA EMPRESA podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1.- Por mutuo acuerdo cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o el 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, y el SUSCRIPTOR, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de corte del servicio y no se anexe por el interesado la autorización escrita de éstos, LA EMPRESA enviará una comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio y –en la misma fecha en que se haga entrega de esta comunicación- se fijará copia de ella, en una cartelera ubicada en lugar visible de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos de LA EMPRESA para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, los terceros interesados se pronuncien sobre el particular. Si durante dicho término, no recibe ninguna oposición, LA EMPRESA procederá a cortar el servicio.

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

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

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas consecutivas o más del servicio.
- b) La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el punto tercero (3º) de la Cláusula precedente dentro de un período de dos (2) años.
- c) La instalación de acometidas no autorizadas.
- d) La reconexión del servicio no autorizada, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- e) La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- f) El retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.

Parágrafo: Cuando al SUSCRIPTOR o usuario de manera reiterada impida la realización de la Revisión Técnica Reglamentaria e impida la suspensión del servicio originada por ésta razón, LA EMPRESA comunicará por escrito al SUSCRIPTOR o usuario la terminación unilateral del contrato. Esta misma situación se generará

cuando el SUSCRIPOTOR o usuario impida la suspensión del servicio en los casos en que se realizó la Revisión Técnica Reglamentaria y se encontraron defectos a la instalación interna.

3.- Por el no pago oportuno a 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 SUSCRIPOTOR 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, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.

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

8.- Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

9.- Con excepción de los SUSCRIPOTORES y/o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPOTOR y/o usuario podrá dar por terminado el contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, previo aviso a LA EMPRESA con antelación no menor de un período de facturación, siempre y cuando su permanencia con LA EMPRESA haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por todo concepto.

10- Por incumplir con el pago de los consumos y demás cargos asociados en los casos de fraudes.

11- En general, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros.

Parágrafo Primero: No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en el literal a) del numeral 2 y el numeral 3 de esta cláusula cuando LA EMPRESA no haya facturado el servicio o no haya entregado de manera oportuna la factura, y habiendo sido solicitado su duplicado por el SUSCRIPOTOR o usuario, LA EMPRESA no se la haya entregado. Si LA EMPRESA procede al corte del servicio estando en una de estas circunstancias, deberá reinstalarlo sin costo alguno para el SUSCRIPOTOR o usuario.

Parágrafo Segundo: LA EMPRESA, en el momento en que realice el corte del servicio deberá dejar en el predio una copia de la hoja de trabajo o enviar comunicación al SUSCRIPOTOR informando la razón del corte y la causa que dio origen a la medida.

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

Parágrafo Cuarto: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

Parágrafo Quinto: Cuando el corte haya sido motivado por la violación del SUSCRIPOR o usuario a las condiciones del contrato, LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio.

Parágrafo Sexto: En los eventos en que sea imposible cortar físicamente el servicio por causas imputables al usuario, LA EMPRESA podrá cortarlo administrativamente y dará por terminado el contrato, en cuyo caso el SUSCRIPOR o usuario deberá abstenerse de su utilización. En caso de utilización tendrá los mismos efectos de una acometida fraudulenta.

Cláusula Sexagesimoséptima.- Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión.: Para restablecer el servicio luego de la suspensión, es necesario que se elimine la causa que la originó. El SUSCRIPOR y/o usuario debe cancelar la tarifa de reconexión o reinstalación vigente o de visita técnica para los casos de verificaciones de reparación de defectos encontrados en la Revisión Técnica Reglamentaria, así como los intereses moratorios previstos en la ley comercial y los demás cargos previstos en este Contrato, salvo que LA EMPRESA opte por facturar estos valores posteriormente. En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, EL SUSCRIPOR y/o usuario asumirá los costos en que se incurra. La reanudación del servicio suspendido por falta de pago, deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido o cortado efectivamente el servicio, LA EMPRESA se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación salvo que la reinstalación o reconexión no se haya podido realizar por razones imputables al usuario.

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, el usuario deberá presentar prueba de hermeticidad expedida por un organismo acreditado. En caso que las pruebas deban ser efectuadas por la distribuidora, los costos serán cargados al cliente en la siguiente facturación.

Cláusula Sexagesimoctava.- Causales de liberación de obligaciones por parte de los suscriptores: Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el SUSCRIPOR podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos: a) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPOR para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato. b) Cuando el SUSCRIPOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación

de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

c) Cuando el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR.

d) Cuando el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR del contrato de servicio públicos.

e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del SUSCRIPUTOR, 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.

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

CAPÍTULO VII

CARGOS GENERADOS COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL SUSCRIPUTOR O USUARIO O PROPIETARIO

Cláusula Sexagesimonovena.- Determinación del consumo de gas recuperable y otros conceptos económicos por incumplimiento del suscriptor, usuario o propietario: Además de proceder la suspensión o corte del servicio cuando se presente alguna de las causales contempladas en las Cláusulas Sexagesimoquinta y Sexagesimosexta del presente Contrato, LA EMPRESA, podrá exigir al SUSCRIPUTOR

o usuario cuando éste incurra en alguna de las conductas descritas a continuación, el pago de las sumas de dinero que se señala en cada caso en particular, así:

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

- El valor del consumo que por el hecho de dichas maniobras LA EMPRESA dejó de facturar y que es susceptible de ser recuperado, el cual se determinará con el procedimiento establecido en la Cláusula Quincuagesimoprimera del presente Contrato.

- El costo que haya asumido LA EMPRESA 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. Dichos costos se estiman en un (1) salario mínimo mensual legal vigente (smmlv).

- La tarifa de conexión, reconexión o reinstalación, según sea el caso.

- El costo del medidor o su reparación (si es susceptible de ser reparado), si LA EMPRESA lo suministra o repara.

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

- El costo que haya asumido LA EMPRESA 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. Dichos costos se estiman en un (1) salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).

- El costo del medidor y/o regulador que cumpla con las características técnicas requeridas para el nuevo uso.

- El consumo recuperable, se determinará con el procedimiento establecido en la Cláusula Quincuagesimoprimera del presente Contrato, durante el tiempo de la situación irregular a las tarifas vigentes para el nuevo uso, y a la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el SUCRIPTOR o usuario durante el mismo periodo, en caso que esta sea positiva. En caso contrario no habrá lugar a devolución alguna. Al valor que resulte de la liquidación se le aplicarán los intereses de mora a que haya lugar.

Parágrafo Primero: De cualquier forma, en los casos indicados en esta cláusula, LA EMPRESA liquidará y cobrará los valores correspondientes a los costos en que tenga que incurrir para la suspensión o corte del servicio, así como para el restablecimiento del mismo, y las liquidaciones se efectuarán en cada caso con las tarifas que correspondan a cada período liquidado, según la clase de uso del predio.

Parágrafo Segundo: La manipulación al centro de medición o la construcción de acometidas fraudulentas o no autorizadas, con el fin de evitar el registro del gas consumido, están tipificadas en el Código Penal como defraudación de fluidos; en consecuencia, LA EMPRESA podrá instaurar la correspondiente denuncia penal a fin de que la autoridad competente determine si hay lugar a este tipo de responsabilidad. Dicha investigación no está sujeta ni es incompatible con el proceso que promueva LA EMPRESA para recuperar la suma adeudada por el SUSCRIPTOR o usuario.

Cláusula Septuagésima.- Normalización del servicio: Con el objeto de regularizar la prestación del servicio a SUSCRIPTORES o usuarios con medidor y/o regulador adulterado, acometida fraudulenta o no autorizada y con servicio auto reconectado o auto reinstalado, LA EMPRESA, cobrará los siguientes conceptos:

- El Consumo dejado de facturar, susceptible de ser recuperado.
- El valor de la visita técnica, teniendo en cuenta las tarifas vigentes de LA EMPRESA.
- El valor del medidor y/o regulador cuando éste no sea recuperable.
- El valor del medidor recuperado en caso que técnicamente sea viable (incluye la calibración del medidor)
- El valor por reinstalación de acuerdo a las tarifas vigentes.
- En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición o instalación interna, EL SUSCRIPTOR o usuario asumirá los costos en que se incurra y entregará constancia del cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad establecidas en el código de distribución la cual será emitida por una entidad autorizada para realizar esta labor.

Parágrafo: En los casos de servicio directo, el solicitante además deberá iniciar el proceso de contratación del servicio como un nuevo SUSCRIPTOR o usuario, el cual incluye si es del caso, la construcción o la adecuación de la instalación interna, la constancia del cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad de la misma y pagar los derechos de conexión de acuerdo con las tarifas vigentes.

Cláusula Septuagesimoprimera.- Procedimiento para determinar el incumplimiento por parte del suscriptor o usuario de las obligaciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes: EL procedimiento que aplicará LA EMPRESA será el siguiente:

1. Visita Técnica: El personal autorizado por LA EMPRESA realizará la correspondiente visita técnica con el fin de determinar si el medidor(es) se encuentra(n) en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo del SUSCRIPTOR o usuario y/o para verificar que su estado no representa un riesgo para la seguridad del cliente o de lo demás habitantes del sector. Así mismo, el personal podrá verificar la existencia de acometidas no autorizadas o cualquier anomalía que

presente el centro de medición, instalación, tubería u otro accesorio utilizado para la prestación del servicio público domiciliario de gas natural.

En desarrollo de la visita técnica, el personal de LA EMPRESA diligenciará el documento denominado hoja de trabajo, en el cual deberá anotar; la carga instalada del inmueble siempre y cuando el cliente permita el acceso al predio; la clase de anomalía(s) encontrada(s); el riesgo que representa para la seguridad del usuario o para los habitantes del sector; la identificación de las personas que atienden la visita; las pruebas recaudadas; la identificación del medidor (marca, número) y, si éste es retirado, el número del sello con el cual se cierra la tula de seguridad; el nombre y ubicación del laboratorio al que se llevará el medidor y, de ser posible, la fecha y hora en que se practicará la diligencia de inspección del medidor o, en su defecto, el medio por el cual se informarán tales datos; y, cualquier observación o dato que se considere de importancia con el fin de salvaguardar la transparencia de la visita técnica.

La visita técnica deberá ejecutarse en presencia del propietario o poseedor del inmueble o del suscriptor o usuario del servicio. En el evento en que esto no sea posible, la visita se realizará en presencia de quienes habiten el inmueble en ese momento, siempre y cuando sean personas mayores de edad, o en presencia de por lo menos un testigo plenamente identificado, los cuales, suscribirán la hoja de trabajo en dicha calidad. El personal de LA EMPRESA deberá dejar copia de la hoja de trabajo 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 propietario o poseedor del inmueble o el suscriptor o usuario del servicio o, en su defecto, la persona que habite el inmueble y atienda la visita deberá informar a LA EMPRESA inmediatamente, o dentro del menor término posible, cualquier irregularidad producida por el personal de LA EMPRESA en desarrollo de la visita técnica.

2. Retiro del medidor: Si a juicio del personal de LA EMPRESA, el(os) medidor(es) presenta(n) alguna(s) de las anomalías señaladas en la Cláusula Sexagesimonovena del presente contrato o representa(n) algún riesgo para la seguridad del usuario o de los habitantes del sector, será retirado y depositado en una tula de seguridad, la cual será sellada y solamente podrá ser abierta en la diligencia de inspección de medidor. En este caso, LA EMPRESA deberá dejar instalado provisionalmente un medidor que permita al usuario el goce ininterrumpido del servicio. No obstante, en aquellos casos en que la anomalía implique un riesgo para la seguridad del usuario o de los habitantes del sector, LA EMPRESA quedará facultada para no instalar medidor provisional y, en consecuencia, para proceder a suspender temporalmente el servicio, hasta que dicha situación sea totalmente superada. Lo mismo ocurrirá cuando el usuario no permita la revisión de la instalación interna y de los gasodomésticos para la correcta conexión del medidor provisional.

El medidor retirado, será remitido al laboratorio señalado por el personal de LA EMPRESA en la hoja de trabajo.

3. Inspección del medidor: La tula de seguridad que contiene el medidor objeto de investigación sólo podrá ser abierta en el respectivo laboratorio, en presencia del propietario o poseedor del inmueble o del suscriptor o usuario del servicio, o de la persona autorizada mediante poder debidamente otorgado para asistir a la diligencia de inspección de medidor, en caso que el cliente no acuda en los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la visita, la inspección se podrá efectuar en presencia de un testigo.

En el evento de que el número del sello de la tula de seguridad no coincida con el señalado en la hoja de trabajo, el asistente a la diligencia de inspección de medidor deberá informarlo inmediatamente al responsable del laboratorio en ese momento. Una vez confirmada dicha situación, no se abrirá la tula de seguridad hasta que LA EMPRESA –a través del Director de la Jefatura de Recuperación de Deuda o la persona autorizada para estos efectos- imparta nueva orden sobre el particular, lo cual, será informado oportunamente al interesado.

La persona que asista a la inspección del medidor, podrá hacerse acompañar de una persona con conocimientos técnicos relacionados con el manejo del gas natural; sin embargo, ésta no podrá oponerse a los procedimientos que personal del laboratorio practique al medidor.

4. Calificación de la actuación: Posteriormente a la inspección del medidor en el laboratorio certificado, LA EMPRESA procederá a elevar pliego de cargos o a ordenar el archivo de las diligencias. En este último evento, LA EMPRESA ordenará la devolución y reinstalación del respectivo medidor, asumiendo los costos que ello implique.

En caso contrario, LA EMPRESA –con base en las pruebas recaudadas- formulará por escrito, el pliego de cargos, que será notificado personalmente, en el que –además- correrá traslado de las pruebas recaudadas.

5. Descargos: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del pliego de cargos, EL SUSCRIPTOR o usuario deberá presentar por escrito ante LA EMPRESA los descargos respectivos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer dentro del proceso.

6. Decisión: Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de los descargos y una vez practicadas y valoradas las pruebas y los descargos, LA EMPRESA procederá a ordenar el cierre de la investigación y a emitir su decisión, la cual, deberá ser motivada y notificada al SUSCRIPTOR o usuario de manera personal, o en su defecto, por edicto, de acuerdo con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

7. Recursos: Contra la decisión adoptada por la EMPRESA procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Tales recursos deberán interponerse ante la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

Parágrafo Primero: Para efectos de esta cláusula, se entiende como persona facultada para atender la visita técnica, aquella que siendo mayor de edad, habite el inmueble objeto de la misma o que ostente un cargo como administrador, gerente, apoderado, etc. del establecimiento de comercio y/o aquellas personas que laboren o presten sus servicios en el mismo y, en general, cualquier persona que se beneficia con la prestación del servicio domiciliario de gas natural como receptor directo del mismo.

Parágrafo Segundo: Las pruebas que sean requeridas por el SUSCRIPUTOR, y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por la EMPRESA.

CAPÍTULO VIII

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cláusula Septuagesimosegunda.- Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos: El SUSCRIPUTOR o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante la EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la Ley 142 de 1994 se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas destinadas para la atención al usuario, pero, en todo caso, el SUSCRIPUTOR o usuario deberá informar por lo menos el número de cuenta, nombre, dirección del inmueble y, las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado o cantidad de metros cúbicos que motivan la reclamación. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

Cláusula Septuagesimotercera.- Presentación de Quejas y Peticiones: Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas son verbales, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma, aunque el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. 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 Septuagesimocuarta.- Trámite de los recursos: La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR o usuario tiene por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de LA EMPRESA. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

1. Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación o imposición de cargas pecuniarias especiales que realice LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y -en subsidio- el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito en las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos o de atención al usuario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a las mismas.
4. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
5. LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.
6. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. Sin embargo para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación.
7. El recurso de apelación cuando haya sido contemplado expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante el Representante Legal de la EMPRESA o su delegado, quien, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Corresponde a la EMPRESA, conceder el recurso de apelación en los términos del Código Contencioso Administrativo. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre éstos.

Cláusula Septuagesimoquinta.- Término para responder las Quejas, Peticiones y Recursos: Para responder las peticiones, quejas y recursos LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, la EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Cláusula Septuagesimosexta.- Reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo: Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, LA EMPRESA reconocerá al SUSCRIPTOR o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto presunto.

Parágrafo: En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en las que previo solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que la Empresa efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las Resoluciones que reglamenten su operancia y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al SUSCRIPTOR y/ o usuario, casos para los cuales éstos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

Cláusula Septuagesimoséptima.- Notificaciones: Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista según los procedimientos establecidos en los artículos 44, 45 y 65 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió 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, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula quinta.

LA EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

Cláusula Septuagesimoctava.- Oficina de garantía de servicio al cliente: La Oficina de Garantía de Servicio al Cliente se constituye como una instancia adicional, encargada de gestionar Casos Críticos que se presenten con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de gas natural. Se entiende por Casos Críticos aquellas

situaciones en las que el SUSCRIPTOR o usuario ha contactado a la Empresa a través de cualquiera de los canales de atención y no ha conseguido una solución de fondo. Las condiciones para dar curso a la una solicitud a través de la Oficina de Garantía son las siguientes:

- 1) Que el SUSCRIPTOR o usuario se haya dirigido con anterioridad y formalmente a la Empresa a través de cualquiera de los canales ordinarios de Atención al Cliente y no esté de acuerdo con la respuesta recibida o no haya recibido respuesta dentro del término señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes y/o en la Ley.
- 2) Que se trate de hechos ocurridos en un plazo igual o inferior a (6) meses, contados a partir del momento en que la Oficina de Garantía asuma el conocimiento de los mismos.
- 3) Que el SUSCRIPTOR o usuario no haya instaurado reclamación formal y/o demanda ante una Autoridad Administrativa y/o Judicial.

Parágrafo Primero: La solicitud será rechazada por parte de la Oficina de Garantía de La Empresa cuando:

- 1) Se refiera a solicitudes y/ o reconocimiento de indemnizaciones.
- 2) Se refiera a casos no relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de gas natural por redes de tubería, al Contrato de Condiciones Uniformes que rige este servicio y/o al marco regulatorio y legal que rige esta actividad.
- 3) Se refiera a casos resueltos o que se encuentren en trámite en vía Administrativa, Judicial - Ordinaria o Contencioso Administrativa o Arbitral.
- 4) Se refiera a casos resueltos previamente por la Oficina de Garantía.

Parágrafo Segundo: Las solicitudes ante la Oficina de Garantía deberán realizarse por escrito y contendrán como mínimo la siguiente información: i) Datos de identificación del SUSCRIPTOR o usuario (nombres y apellidos completos, número del documento de identificación, número de cuenta de gas natural, dirección de notificación y número telefónico). ii) Descripción detallada del incidente que dio origen a la reclamación, la fecha de ocurrencia y las razones de insatisfacción. iii) Documentación relacionada con la solicitud, y los demás soportes que se estimen necesarios para ser tenidos en cuenta en el trámite correspondiente.

CAPITULO IX DISPOSICIONES FINALES

Cláusula Septuagesimonovena.- Denuncia del contrato de arrendamiento: Mientras la ley lo imponga, LA EMPRESA aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el SUSCRIPTOR o usuario se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el

Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

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

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

3. Denuncio del contrato de arrendamiento: El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito -a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

4. Valor de la garantía o depósito: LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá

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

arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía. En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.

5. Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cual procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio.

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

7. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA.
- b. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
- c. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
- d. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
- e. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
- f. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de gas combustible es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
- g. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
- h. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

8. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a. Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías.
- b. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
- c. Cuando alguna de las partes notifique a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- d. Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.

Cláusula Octogésima.- Modificación del contrato de servicios públicos: Cualquier modificación que LA EMPRESA introduzca al presente Contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a los SUSCRIPTORES y/o usuarios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su adopción, a través de medios de amplia divulgación.

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

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

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

Cláusula Octogésima Segunda.- Delegación: El Representante Legal de LA EMPRESA podrá delegar en los funcionarios de la misma, las facultades para firmar las facturas, contestar las peticiones, quejas y reclamos, resolver los recursos en nombre de LA EMPRESA.

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
Fábrica arepas	6	25
Fábrica cerámicas	5	10
Fábrica comidas	6	25
Fábrica confecciones	6	24
Fábrica de tamales	10	20
Fábrica de veladoras	6	20
Fábrica de 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 de utilización (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


JESÚS ENRIQUE BERNAL G.
Representante Legal

Proceso Simplificado para la Investigación de Desviaciones Significativas

Cómo lo hace la empresa

La empresa sigue un proceso detallado para investigar las desviaciones significativas en el consumo de gas. Aquí te lo explicamos de manera sencilla.

Paso 1: Recopilación de Datos

Primero, recopilamos los datos de consumo de gas y los días que se midieron en cada mes.

Qué hacemos:

1. Se registra la cantidad de gas que usa el usuario en cada mes (consumos reales).
2. Se anotan los días que se midieron en cada mes (días facturados).

Paso 2: Normalización de Datos

Luego, se ajustan los consumos a un mes estándar de 30 días para que todos los meses sean comparables.

Qué hacemos:

1. Para cada mes, se calcula cuánto gas hubieras usado en 30 días.

Fórmula:

$$\text{Consumo normalizado} = \left(\frac{\text{Consumo real}}{\text{Días facturados}} \right) \times 30$$

Ejemplo:

- Si en enero usaste 50 metros cúbicos en 31 días:

$$\left(\frac{50}{31} \right) \times 30 \approx 48.39 \text{ metros cúbicos}$$

- Si en febrero usaste 45 metros cúbicos en 28 días:

$$\left(\frac{45}{28} \right) \times 30 \approx 48.21 \text{ metros cúbicos}$$

Se calcula el promedio de los consumos normalizados para obtener un valor de referencia.

Qué hacemos:

1. Se suman todos los consumos normalizados y los dividimos por el número de meses. (12 meses)

Fórmula:

$$\text{Consumo promedio histórico} = \frac{\sum \text{Consumos normalizados}}{\text{Número de meses}}$$

Ejemplo:

- Si los consumos normalizados de enero y febrero son 48.39 y 48.21:

$$\frac{48.39 + 48.21}{2} = 48.30 \text{ metros cúbicos}$$

Paso 4: Cálculo de la Desviación Estándar

Se mide cuánto varían los consumos normalizados respecto al promedio histórico.

Qué hacemos:

1. Se calcula la diferencia de cada consumo normalizado con el promedio, se elevan al cuadrado esas diferencias, se suman y se dividen por el número de meses. Luego, se saca la raíz cuadrada.

Fórmula:

$$\text{Desviación estándar} = \sqrt{\frac{\sum (\text{Consumo normalizado} - \text{Consumo promedio histórico})^2}{\text{Número de meses}}}$$

Ejemplo:

- Si los consumos normalizados son 48.39 y 48.21, y el promedio es 48.30:

$$\sqrt{\frac{(48.39 - 48.30)^2 + (48.21 - 48.30)^2}{2}} \approx 0.09$$

Paso 5: Definición de Límites

Se define los valores máximo y mínimo para considerar un consumo normal.

Qué hacemos:

1. Se calcula el límite superior sumando tres veces la desviación estándar al promedio histórico.
2. Se calcula el límite inferior restando tres veces la desviación estándar al promedio histórico.

Fórmulas:

$$\text{Límite superior} = \text{Consumo promedio histórico} + (3 \cdot \text{Desviación estándar})$$

$$\text{Límite inferior} = \max(0, \text{Consumo promedio histórico} - (3 \cdot \text{Desviación estándar}))$$

Ejemplo:

- Si el promedio es 48.30 y la desviación estándar es 0.09:

$$\text{Límite superior} = 48.30 + (3 \cdot 0.09) = 48.57 \text{ metros cúbicos}$$

$$\text{Límite inferior} = 48.30 - (3 \cdot 0.09) = 48.03 \text{ metros cúbicos}$$

Cómo lo explicamos al usuario

Estimado usuario,

Queremos asegurarnos de que entiendas cómo investigamos las variaciones significativas en tu consumo de gas. Aquí te explicamos el proceso de manera sencilla:

Paso 1: Recopilación de Datos

Primero, anotamos cuánto gas has usado en los últimos meses y cuántos días se midieron en cada uno de esos meses.

Ejemplo:

- En enero usaste 50 metros cúbicos de gas en 31 días.
- En febrero usaste 45 metros cúbicos de gas en 28 días.

Paso 2: Normalización de Datos

Luego, ajustamos los consumos para que todos los meses tengan 30 días. Esto hace que sea más fácil compararlos.

Ejemplo:

- Enero:

$$\left(\frac{50}{31}\right) \times 30 \approx 48.39 \text{ metros cúbicos}$$

- Febrero:

$$\left(\frac{45}{28}\right) \times 30 \approx 48.21 \text{ metros cúbicos}$$

Paso 3: Cálculo del Consumo Promedio Histórico

Calculamos el promedio de los consumos ajustados para obtener un valor de referencia.

Ejemplo:

- Promedio:

$$\frac{48.39 + 48.21}{2} = 48.30 \text{ metros cúbicos}$$

Paso 5: Definición de Límites

Definimos los valores máximo y mínimo para considerar un consumo normal.

Ejemplo:

- Límite superior:

$$48.30 + (3 \times 0.09) = 48.57 \text{ metros cúbicos}$$

- Límite inferior:

$$48.30 - (3 \times 0.09) = 48.03 \text{ metros cúbicos}$$

Indicadores de Inicio de Investigaciones por Desviaciones Significativas

Cómo lo hace la empresa

La empresa utiliza ciertos indicadores para determinar cuándo iniciar una investigación por desviaciones significativas en el consumo de gas. Aquí te explicamos cómo funciona esto de manera sencilla.

Indicadores de Inicio

Qué hacemos:

1. Consumo superior al límite superior:

- **Paso 1:** Normalizamos el consumo del mes de análisis a 30 días.
- **Paso 2:** Dividimos el consumo normalizado entre el límite superior calculado previamente.
- **Paso 3:** Multiplicamos el resultado por 100.
- **Resultado:** Si el resultado es superior a 100, debemos iniciar una investigación.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Consumo normalizado del mes de análisis}}{\text{Límite superior}} \right) \times 100$$

Ejemplo:

- Si el consumo normalizado del mes de análisis es 50 metros cúbicos y el límite superior es 48.57 metros cúbicos:

$$\left(\frac{50}{48.57} \right) \times 100 \approx 103$$

- Como 103 es mayor que 100, debemos iniciar una investigación.

2. Consumo inferior al límite inferior:

- **Paso 1:** Normalizamos el consumo del mes de análisis a 30 días.
- **Paso 2:** Dividimos el consumo normalizado entre el límite inferior calculado previamente.
- **Paso 3:** Multiplicamos el resultado por 100.
- **Resultado:** Si el resultado es menor a 100, no estamos obligados a iniciar una investigación.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Consumo normalizado del mes de análisis}}{\text{Límite inferior}} \right) \times 100$$

Ejemplo:

- Si el consumo normalizado del mes de análisis es 50 metros cúbicos y el límite inferior es 48.03 metros cúbicos:

$$\left(\frac{50}{48.03} \right) \times 100 \approx 104$$

- Como 104 es mayor que 100, no estamos obligados a iniciar una investigación.

Parágrafos

1. Parágrafo primero:

- **Qué significa:** Si iniciamos una investigación por desviación significativa, repetiremos el procedimiento solo después de encontrar la causa de la desviación y ajustar los consumos del periodo en investigación y los siguientes.

Parágrafo segundo:

- **Qué significa:** Siempre que iniciemos una investigación, realizaremos visitas y pruebas técnicas necesarias para identificar la causa de la desviación.

Parágrafo tercero:

- **Qué significa:** No realizaremos una visita si comprobamos que la desviación está justificada mediante análisis de datos. Informaremos esto al usuario en un documento anexo a la factura. Si el usuario solicita una visita, estamos obligados a realizarla. El proceso de análisis de datos está definido en el anexo 3 del contrato y disponible en nuestra página web.

Estimado usuario,

Queremos asegurarnos de que entiendas cómo determinamos cuándo iniciar una investigación por desviaciones significativas en tu consumo de gas. Aquí te lo explicamos de manera sencilla:

Este proceso nos ayuda a asegurarnos de que cualquier variación grande en tu consumo sea revisada adecuadamente.

Indicadores de Inicio

1. Si tu consumo es mayor al límite superior:

- Normalizamos tu consumo a 30 días.
- Dividimos este valor entre el límite superior y multiplicamos por 100.
- **Ejemplo:**
 - Si normalizamos tu consumo a 50 metros cúbicos y el límite superior es 48.57 metros cúbicos:

$$\left(\frac{50}{48.57} \right) \times 100 \approx 103$$

Como 103 es mayor que 100, debemos iniciar una investigación.

Si tu consumo es inferior al límite inferior:

- Normalizamos tu consumo a 30 días.
- Dividimos este valor entre el límite inferior y multiplicamos por 100.
- **Ejemplo:**
 - Si normalizamos tu consumo a 50 metros cúbicos y el límite inferior es 48.03 metros cúbicos:

$$\left(\frac{50}{48.03} \right) \times 100 \approx 104$$

Parágrafos

1. **Primero:**
 - Solo repetimos este procedimiento después de encontrar la causa de la desviación y ajustar los consumos.
2. **Segundo:**
 - Realizamos visitas y pruebas técnicas necesarias al iniciar una investigación.

3. Tercero:

- No realizamos una visita si comprobamos que la desviación está justificada mediante análisis de datos, pero te informamos y, si solicitas una visita, estamos obligados a realizarla.

Este proceso nos ayuda a asegurarnos de que cualquier variación grande en tu consumo sea revisada adecuadamente.