

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL**

En este contrato, la expresión "LA EMPRESA", hace mención a la sociedad METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., Empresa de Servicios Públicos, que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con NIT. 890.208.316-6, por una parte y por la otra \_\_\_\_\_, que en adelante se llamará el "USUARIO", quien con la solicitud del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes, declarando que destinará al uso: \_\_\_\_\_ (residencial, comercial e industrial).

Existe contrato de servicios públicos desde que la EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o EL USUARIO, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la EMPRESA.

El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un USUARIO a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos USUARIOS no determinados.

Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que además, las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus USUARIOS en la prestación del servicio público del presente contrato, sin ser limitativos, así mismo el Anexo de Definiciones y Condiciones Uniformes del mismo, la solicitud del servicio, y demás documentos que se tramitan ante, por y en LA EMPRESA, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones de LA EMPRESA.

LA EMPRESA presta sus servicios en los departamentos de Santander y Norte de Santander y a todos aquellos Municipios en donde METROGAS DE COLOMBIA S.A. - EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS inicie la prestación del servicio, de acuerdo con sus planes de expansión. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos SUScriptor(ES), USUARIO(S), PROPIETARIO(S), TENEDOR(ES) Y/O POSEEDOR(ES) se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos. Se deja constancia que el USUARIO recibe copia del contrato de condiciones uniformes.

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

### **ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES**

#### **TITULO I**

I. **DEFINICIONES:** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LAEMPRESA, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de julio 11 de 1.994, la Ley 689 de 2001, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", las Normas técnicas colombianas en lo que sea aplicable. Sin embargo, para mejor comprensión, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes. (Artículo 1 Resolución CREG 108/97)

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

2. ACOMETIDA FRAUDULENTO: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

3. 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 USUARIO o suscriptor, o cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador podría generar una adulteración.

4. AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es la determinación del consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta paralelo el equipamiento o gasdomestico 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.

5. ALTERACIÓN: Cualquier modificación física de las instalaciones internas originales, externas o equipos de medida, sin la autorización de LA EMPRESA para beneficio propio o de un tercero. No constituyen alteración, aquellas modificaciones que por razones técnicas se generan con posterioridad a la instalación original, en todo caso deberán realizarse por la Empresa y/o un tercero debidamente acreditado y se informe a la distribuidora.

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

7. AUMENTO DE CARGA: el Incremento de la carga instalada o contratada por el USUARIO, no procede sin autorización de LA EMPRESA, salvo se determine lo contrario por esta última, una vez estudiada la solicitud y necesidades del usuario.

8. AJUSTE: Conforme lo establecido en literal e) del Art. 35 de la Resolución CREG 108/97 LA EMPRESA podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará.

9. ARTEFACTO A GAS: véase más adelante la definición de gasdomestico o equipo de gas.

10. ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne las siguientes características:

i) Que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red;

ii) Que no se trate de zonas y en general en aquellas áreas en las que esté prohibido prestar el servicio como terrenos inestables o de alto riesgo que se contemplen dentro de los planes de ordenamiento territorial que para el efecto establezcan los municipios en el suelo urbano, de conformidad con el artículo 26 de la ley 142 de 1994. Sus modificaciones, adiciones o sustituciones.

iii) Que conste dentro de la certificación del Alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente que clasifica y declara existencia de los barrios subnormales. (Decreto 4978 de 1997)

11. CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema

12. CARGO FIJO: Es el valor mensual que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

13. CARGO POR CONEXIÓN: Este cargo cubre los costos involucrados en la acometida, el medidor y la revisión previa de la instalación interna, con la variación del Índice de Precios al Consumidor del año anterior calculado por el DANE además podrá incluir, por autorización de la CREG una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución. No incluye los costos de la red interna, definida en el artículo 14.16 de la Ley 142 de 1994. El cargo por conexión será cobrado por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios de los estratos 1, 2 Y 3 en plazos no inferiores a 3 años, y se podrá otorgar financiación a los demás usuarios.

14. CENTRO DE MEDICIÓN DE GAS: Conjunto de elementos formados por el medidor de gas, el regulador de presión y la válvula de corte general.

15. CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Documento emitido de acuerdo a las reglas de un sistema de certificación en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico. Permite establecer el cumplimiento de la Revisión periódica.

16. CODIGO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES: Es la compilación normativa para la distribución de gas combustible por redes y otros aspectos relacionados, contenidos en la Resolución CREG 067 del 21 diciembre de 1995, o que posteriormente la reforme, adicione o complemente.

17. COMERCIALIZACION DEL 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.

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

19 CONEXION: puesta en funcionamiento de una instalación al servicio de gas domiciliario.

20. 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 detalles equipos.

21. 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 108 de 1997, o la norma que lo modifique o derogue.

22. CONSUMO ANORMAL: Consumo 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.

21. CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo 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.

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

23. CONSUMO MEDIDO: Es el 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.

24. CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado 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.

25. CONSUMO PREPAGADO: Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible, o cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor pre pagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.

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

27. CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO: De conformidad con el artículo 128 de la ley 142 de 1994, es un contrato uniforme o de adhesión, en virtud del cual LA EMPRESA presta a un USUARIO un servicio público a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella, para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

Parágrafo único: Existe contrato de servicios públicos una vez la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, poseedor o tenedor, y el inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio público, con el lleno de los requisitos que se encuentran en las condiciones legales y previstas por la empresa, para la celebración del contrato, y finalmente aquellas técnicas, en razón del servicio que se presta, se ameritan, bajo condiciones razonables y ajustadas a la ley.

28. **CONTRIBUCIÓN:** Es un recurso público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de los estratos más bajos. Y estará a cargo, de manera obligatoria sobre aquellos usuarios del servicio de gas perteneciente a los estratos más altos establecidos así por la ley del sector residencial y no residencial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan el Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Energía y Gas

29. **CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), código de distribución, y en el contrato de servicios públicos, y en las normas que las modifican, adicionen o reformen o sustituyen.

30. **CREG:** Es la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

31. **COSTO MINIMO OPTIMIZADO:** Es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo.

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

33. **DESCARGOS:** Explicaciones del USUARIO frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por la EMPRESA. Junto con los descargos el USUARIO puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

34. **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual.

35. **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, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

36. **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de que trata esta Ley.

37. **EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

38. **ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales que hace el Municipio y/o Distrito, en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.

39. **ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Nivel de clasificación de la población con características similares de acuerdo al grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización utilizando la metodología establecida y demás parámetros que establezca la autoridad competente.

40. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

En el caso de consumos pre pagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

41. **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.

42. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio, la cual dará derecho al USUARIO a la resolución del contrato o así cumplimiento, con las reparaciones según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

43. **FRAUDE:** Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO. Constituye, igualmente, fraude la adulteración de documentos por parte del usuario.

44. **FUGA:** Volumen de gas combustible que se escapa de los ductos que transportan el gas combustible, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos o sin ellos.

45. **GAS NATURAL:** Es una mezcla de hidrocarburos gaseosos, principalmente metano, proveniente de depósitos del subsuelo y que se presenta en forma libre o asociado al petróleo.

46. **GASODOMÉSTICO O EQUIPO DE GAS:** Es un artefacto a gas o equipo de uso residencial, comercial e industrial, que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía, tales como cocinas, calentadores, lámparas, calderas, etc. Los gasdomesticos a utilizar deben estar aprobados u homologados por la autoridad competente, y EL USUARIO o el que lo emplee, deberá darle el uso debido, cuidado y mantenimiento de los mismos.

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

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

49. **INSTALACIONES:** Está comprendida por la acometida, el centro de medición y regulación, la instalación interna y el artefacto a gas, del servicio de gas natural.

50. **INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O 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.
51. **INTERES DE MORA:** Es aquel al que el deudor queda obligado desde el momento en que se constituye en mora de pagar las cuotas vencidas o el capital debido. El interés de mora será igual a la tasa máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles en el periodo correspondiente, de acuerdo a la Superintendencia Financiera.
52. **INTERES REMUNERATORIO:** Es el que devenga un crédito mientras el deudor está obligado a restituirlo. El interés remuneratorio, será el acordado en las condiciones generales de adquisición de bienes por prestación de servicios mediante el sistema de financiación.
53. **LECTURA:** Registro de consumo de gas que marca el equipo de medida.
54. **LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a las cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos a usuario o consumidor.
55. **LIBERTAD VIGILADA:** Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.
56. **MEDIDOR DE GAS:** Dispositivo que registra el volumen de gas que ha pasado a través de él.
57. **MEDIDOR PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.
58. **NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS:** junto al Reglamento Interno de Instalaciones internas de Gas Combustible (Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía), corresponden a las Reglamentaciones expedidas por la autoridad competente, que regulan el diseño y construcción de las redes internas de distribución de gas combustible y demás normas que se adicionen, modifiquen o complementen
59. **NOMENCLATURA:** Identificación física y alfanumérica de un predio, legalmente establecida por la autoridad competente.
60. **NOTIFICACION:** Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el USUARIO del servicio. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, LA EMPRESA aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 44 y 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
61. **NOVACIÓN:** Es la sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera (artículo 1687 del Código Civil Colombiano).
62. **ORGANISMO DE INSPECCIÓN ACREDITADO:** organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección de las instalaciones internas de gas conforme el procedimiento establecido en la Resolución 90902 de 2013.
63. **PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA:** Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.
64. **PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN:** Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.
65. **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
66. **PETICIÓN:** Es toda solicitud de interés particular o general, relacionada con la prestación del servicio público domiciliario presentada a la EMPRESA por un USUARIO, suscriptor o potencial usuario del servicio.
67. **PLAN DE EXPANSION DE COSTO MINIMO:** Plan de inversión a mediano y largo plazo cuya factibilidad técnica, económica, financiera, y ambiental garantiza minimizar los costos de expansión del servicio. Los planes oficiales de inversión serán indicativos y se harán con el propósito de garantizar continuidad, calidad, y confiabilidad en el suministro del servicio.
70. **PLIEGO DE CARGOS:** Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al USUARIO acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercitarlo.
71. **POSICION DOMINANTE:** Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado.
72. **PRESTADOR DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.
73. **QUEJA:** Es un mecanismo de defensa, por el cual el 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.
74. **RACIONAMIENTO PROGRAMADO DE GAS NATURAL:** Situación de déficit cuya duración sea indeterminable, originada en una limitación técnica identificada, incluyendo la falta de recursos energéticos o una catástrofe natural, que implica que el suministro o transporte de gas natural es insuficiente para atender la demanda.
75. **RECLAMACIÓN:** Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a LA EMPRESA la revisión de la facturación del servicio de gas combustible para que esta tome una decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

76. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
77. **RECURSOS:** Es una forma de hacer efectivo el derecho de defensa con el que cuenta los USUARIOS o SUSCRPTORES, proceden de conformidad con la ley.
78. **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se presenta ante LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte sus intereses, en los casos y oportunidades prevista en el Contrato de Condiciones Uniformes.
79. **RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (Atención a Usuarios) de LA EMPRESA, y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.
80. **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.
81. **REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES DE GAS:** Es la norma o el conjunto de normas técnicas expedidas por las Entidades Competentes.
82. **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.
83. **REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas domiciliario a un inmueble, al cual se le había cortado el servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.
84. **REVISIÓN PREVIA:** Se refiere a la actividad de inspección de las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible correspondiente a las etapas de diseño y construcción de instalaciones nuevas antes de su puesta en servicio. Debe ser realizada por un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC para esta actividad.
85. **REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es una actividad de inspección de las instalaciones en servicio correspondiente a la etapa de mantenimiento de las instalaciones. Debe ser realizada por un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC para esta actividad, y dentro de los plazos determinados en la Resolución CREG 059 de 2012 o aquella que la modifique o sustituya.
86. **SERVICIO 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.
87. **SERVICIO RESIDENCIAL:** El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.
88. **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** El servicio no residencial es el que se presta para fines diferentes al servicio 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. Los USUARIOS no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los USUARIOS oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.
89. **SISTEMA DE CERTIFICACION:** Proceso establecido para la verificación de cumplimiento de los requisitos mínimos técnicos y seguridad para la adecuada prestación de un servicio o producto, en este caso del gas domiciliario contemplado en la resolución 90902 del 24 de octubre de 2013 emitido por el Ministerio de Minas y Energía.
89. **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 se recibe.
90. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.
91. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos
92. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a los que se refiere la Ley.
93. **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. Se entiende como Tarifa el valor resultante de aplicar al Costo de Prestación del Servicio el factor de subsidio o contribución que corresponda al usuario y la cual se ve reflejada en la factura.
94. **UNIDAD HABITACIONAL:** Vivienda independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes.
95. **USUARIO REGULADO:** Es el usuario que consume menos de 300.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m<sup>3</sup> hasta el 31 de diciembre de 2004; y, menos de 100.000 pcd o su equivalente en m<sup>3</sup> a partir del 1° de enero del año 2005.
96. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
97. **USUARIO POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
98. **VÁLVULA DE CORTE:** Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada usuario en particular.
99. **VÁLVULA DE PASO:** Es aquella colocada en el interior de la vivienda, de uso exclusivo del usuario, y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.

## TITULO II

### CONDICIONES UNIFORMES

#### CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

**1.- PARTES DEL CONTRATO:** Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, y los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.

De aquí en adelante, debe entenderse que la palabra USUARIO hace igualmente referencia al SUSCRIPTOR, según sea el caso, esto en la medida que el numeral 14.33 de la ley 142 de 1994, le atribuye la condición de usuario, tanto al que se beneficia con la prestación del servicio, en calidad de propietario del inmueble, como al receptor directo del servicio, a quien también denomina consumidor.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Si el USUARIO incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá un período consecutivo de facturación, la empresa deservicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 TERCERO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, el USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

**PARÁGRAFO CUARTO: DE LA SOLIDARIDAD:** el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos, por lo tanto esta solidaridad no requiere ser pactada entre la empresa y el usuario, sino que nace de pleno derecho a la luz del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. La solidaridad aquí prevista no es absoluta, la misma se romperá en los casos que: a) A partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento, 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 y LA EMPRESA acepte las garantías entregadas. b) si la empresa prestadora omite suspender el servicio ante la falta de pago de "dos períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual"; c) Si el prestador instala servicios adicionales y el inmueble está en mora. d) En los acuerdos de pago en que no está el propietario. e) entre co-arrendatarios salvo que estos sean a la vez usuarios del servicio; f) Deudas originadas por concepto de seguros, servicios exequibles, compra de electrodomésticos, gasodomésticos adquiridos a través de la empresa; g) si el contrato de servicios públicos no está vigente al momento de la enajenación del inmueble

**3.- CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:** Los USUARIOS podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, a partir de la ocurrencia de uno cualquiera de los siguientes eventos

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

b. Cuando el USUARIO sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

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

d. Cuando el USUARIO siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del USUARIO 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 USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como USUARIO del contrato de servicios públicos.

e. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del USUARIO, si éste es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior:

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

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

**3.- DEBERES DE LAS PARTES y ABUSO DEL DERECHO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, el 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 ya terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.

Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la Buena Fe y el de la Responsabilidad. Adicionalmente es deber de LA EMPRESA brindar calidad y seguridad en el servicio, velar porque se cumpla el principio de la racionalidad, de la neutralidad, el no abuso de la posición dominante, el no abuso del derecho, el deber de atender las quejas y reclamos, el deber de la facturación oportuna, de la agilidad y economía en los trámites. Y por su lado será deber del usuario las obligaciones del pago y las demás previstas en la Ley, en el presente contrato, en las condiciones uniformes aplicadas por la empresa y demás documentos que se tramitan ante, en y por LA EMPRESA.

**4.- CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:** LA EMPRESA suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades comerciales, técnicas y financieras, capacidad de suministro y de transporte, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por LA EMPRESA y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de seguridad, fijados por las autoridades competentes, nacionales, Distritales y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones internas hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio; así mismo se deberán suscribir el contrato de condiciones uniformes y las garantías (títulos valores) que LA EMPRESA requiera en el caso de otorgamiento de créditos.

En el caso que LA EMPRESA encuentre la solicitud del servicio o los demás documentos incompletos conforme los requisitos exigidos, se le informará al usuario indicándole lo que debe subsanar para que este proceda a solucionar la deficiencia y poder otorgarle el servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos. La notificación se realizará aplicando el procedimiento legal establecido en el derecho de petición de interés particular.

PARÁGRAFO SEGUNDO: LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que ésta no sea posible cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al USUARIO durante un lapso igual o superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato.

PARÁGRAFO TERCERO: LA EMPRESA no suministrará el servicio a aquellos usuarios a los cuales se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas combustible, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto; 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 o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble, si la empresa lo considera pertinente para garantizar la seguridad de los usuarios y del sistema de distribución o por encontrarse el inmueble incurso en cualquiera de las causales de suspensión previstas en el capítulo del presente contrato.

PARÁGRAFO CUARTO: La empresa podrá solicitar a los USUARIOS no residenciales garantías adicionales que avalen el cumplimiento del pago de la prestación del servicio.

**4.1 CAUSALES DE LA NEGACION DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: 1) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. 2) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. 3) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en este contrato: a) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas advertidas por la autoridad competente. b) Por no contar el inmueble con una nomenclatura visible. c) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente, si corresponde a zona urbana. d) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas. e) Cuando exista en el inmueble una instalación interna realizada por personal que no cuente con certificado de competencia laboral y registro SIC vigente y demás requisitos regulados por la autoridad competente. f) Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con la normatividad legal y técnica aplicable a las instalaciones internas para suministro de gas combustible, a manera enunciativa y no restrictiva, la Resolución SIC 14471 de 2002, Resolución 1509 de 2009 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía, Resolución SIC 1023 de 2004 y NTC 3632 o aquellas que las modifiquen, adicione o complementen o sustituyan. g) Cuando el USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. h) Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de LA EMPRESA. i) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección y/o por un organismo de certificación debidamente acreditado en Colombia para tal fin. j) La inexistencia de redes locales en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante. k) Cuando la empresa no pueda 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 ejercicio a otros usuarios. l) Cuando el predio haya presentado fraude y no lo haya regularizado.

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

1. El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de su instalación, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las autoridades competentes, dentro del Plazo Máximo de Revisión.

2. LA EMPRESA deberá notificar al suscriptor o usuario a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la instalación interna de gas. La notificación deberá ser enviada por LA EMPRESA al suscriptor o usuario en forma escrita anexa a la factura del servicio, con el listado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados existentes con quienes el usuario podrá contratar la realización de la Revisión Periódica. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de revisión, deberán incluir un campo adicional en donde LA EMPRESA esté informando al usuario el vencimiento de dicho plazo.

3. El suscriptor o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier momento, el listado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados, el cual también podrá ser consultado en la dirección electrónica de LA EMPRESA ([www.metrogassaesp.com](http://www.metrogassaesp.com)), en la Superintendencia de Industria y Comercio y/o en el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

4. Si faltando un (1) mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de la respectiva instalación interna por parte de algún Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA procederá a dar aviso al suscriptor o usuario en la factura de dicho mes, la fecha de suspensión del servicio.

5. LA EMPRESA únicamente recibirá los Certificados de Conformidad o Informes de Inspección emitidos y enviados por los Organismos de Certificación o de Inspección Acreditados, a través de los medios electrónicos que LA EMPRESA haya dispuesto para tal efecto. Por su parte, el suscriptor o usuario podrá entregar a LA EMPRESA copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección que los Organismos de Certificación o de Inspección Acreditados le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, LA EMPRESA verificará su autenticidad, esto es, que el documento haya sido emitido por un organismo debidamente acreditado para efectuar la revisión.

6. Si faltando diez (10) días calendario para el cumplimiento del Plazo Máximo de la Revisión Periódica, LA EMPRESA no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto ya sea por parte del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA informará dicha situación al usuario y le concederá el término de cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio. En todo caso debe entenderse la suspensión procederá una vez se encuentre vencido el quinquenio establecido en la normativamente

7. Surtido lo anterior, sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección, o en el evento que éste no sea auténtico, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio. De igual manera, procederá la suspensión del servicio cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reporte a LA EMPRESA la existencia de defectos Críticos en la instalación del suscriptor o usuario, o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio. Cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado advierta la existencia de defectos No Críticos en la instalación, éste informará al usuario para su corrección dentro del término establecido en la regulación, so pena de la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA.

8. Una vez el suscriptor o usuario haya informado la corrección de los defectos encontrados en su instalación en el proceso de Revisión Periódica, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado podrá reconectar temporalmente el servicio, bajo su responsabilidad con el fin de verificar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la instalación, y una vez, LA EMPRESA cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto procederá con la re conexión definitiva como distribuidor. En tal evento, será el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado el responsable de los eventuales perjuicios que se puedan ocasionar por dicha acción. Así mismo El suscriptor o usuario no podrá reconectar el servicio sin autorización de LA EMPRESA sin contar con el certificado de conformidad de su instalación, de hacer así, se hará igualmente responsable de los perjuicios que se causen.

9. En todo caso, el cargo de la re conexión realizada por LA EMPRESA en el proceso de Revisión Periódica de que trata la presente cláusula, estará a cargo del suscriptor o usuario y la tarifa será la publicada por LA EMPRESA, la cual se cobrará posteriormente a través de la factura.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en la presente cláusula. No obstante, siempre que se efectúen modificaciones a las instalaciones existentes, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección requerido y asegurarse de que éste llegue a LA EMPRESA. En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección en un plazo inferior al Plazo Máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la instalación interna de gas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los términos aquí señalados para la Revisión periódica son perentorios e improrrogables, salvo que, la instalación no se encuentre en servicio por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, caso en el cual el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia del hecho y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando la empresa haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.



PARÁGRAFO TERCERO: En todo caso, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será responsable por todos los perjuicios y gastos ocasionados al suscriptor o usuario, debido a las suspensiones injustificadas realizadas por LA EMPRESA, atribuibles a éste, en desarrollo de la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

**6.-CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o USUARIO, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, y el solicitante y el inmueble cumplen con las condiciones previstas legalmente y técnicas que requiera la EMPRESA. En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**7.- MODALIDADES DEL SERVICIO** el servicio de gas combustible será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial, es aquel que se presta para otros fines. Lo anterior sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos,

PARÁGRAFO PRIMERO: Los USUARIOS residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socio económica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 550 de 1999 y 732 de 2002, sus modificaciones adiciones o sustituyan.

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

**8.- CESIÓN DEL CONTRATO:** Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia de los bienes raíces urbanos 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 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 y fotocopia de la cédula del actual propietario.

En la enajenación de los bienes raíces urbanos, la cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación requeridos para disfrutar del servicio.

**9.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por LA EMPRESA. Los elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo. Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por LA EMPRESA podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema.

En lo referente a la red interna para el suministro del servicio, las empresas distribuidoras darán cumplimiento a lo establecido en los Códigos de Distribución de Gas CREG 059 de 2012 y Resolución 90902 de 2013 en consecuencia, cuando la empresa no ha tenido lugar en la construcción de las instalaciones deberá presentarse: Memoria Técnica con descripción detallada del proyecto de las instalaciones para suministro de gas combustible y los respectivos planos firmado por un profesional, matriculado y con tarjeta profesional vigente o por persona competente y, finalmente contar con la aprobación por parte de la EMPRESA distribuidora acompañado por el concepto sobre disponibilidad de la prestación del servicio público de gas combustible en el sitio de la construcción

**10. – COBROS PROHIBIDOS:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**11.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las acometidas, tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, unidad habitacional o no residencial.

PARÁGRAFO PRIMERO: Terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor o usuario, por cambio de comercializador. El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa no podrá exigir que el suscriptor o usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un período de facturación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El USUARIO no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión aprobado por la autoridad competente ni cualquier otro valor adeudado a LA EMPRESA, por la solicitud de suspensión o terminación del servicio que haga a LA EMPRESA.

PARÁGRAFO TERCERO: LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor (Art.147. Ley 142/94), depósito o póliza para garantizar las obligaciones contraídas con ella; lo aquí dispuesto no aplica para usuarios o suscriptores residenciales, conforme se establece en la sentencia C-389 de 2002.

PARÁGRAFO CUARTO: En el evento que el USUARIO incumpla en el pago de una cuota mensual estipulada, además de la suspensión propia del servicio, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos represente, a demandar judicialmente, igual si incurre en cualquier causal de terminación del presente contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: LA EMPRESA publicará los cargos por conexión, de conformidad a los autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG

**12.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las redes, 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; empero no se exime al USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes, así como de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, todo lo cual será a cargo del USUARIO.

**13.- RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES:** El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario. Por este motivo, el USUARIO se encuentra en la obligación de denunciar a LA EMPRESA el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra. Igualmente, le asiste la potestad legal de buscar la reparación de los daños que haya sufrido a causa de la actuación de otra persona.

## **CAPITULO II DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES**

**14.- UTILIZACIÓN DE REDES:** Los particulares no pueden utilizar en las redes local, ni las redes domiciliarias del servicio o aquellas entregadas a LA EMPRESA para su administración, ni realizar obras sobre estas, salvo autorización expresa de la misma. En todo caso LA EMPRESA podrá realizar extensiones, derivaciones u otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

**15.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GAS:** Corresponde al mantenimiento y reparación de las redes y en todo caso incluye el mantenimiento de las acometidas, cuando éstas últimas sean de propiedad del USUARIO, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación que LA EMPRESA, considere necesaria. El costo de dicha reparación será por cuenta del USUARIO. LA EMPRESA no tiene facultades para disponer de las conexiones cuando estas sean de propiedad del USUARIO.

**16.- DE LA CONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible estará a cargo del propietario, poseedor y/o tenedor, usuario o suscriptor del servicio, quien para el efecto podrá contratar a la empresa o a una persona que cuente con certificado de competencia laboral y registro SIC vigentes, que a bien considere los trabajos que sean pertinentes; estos trabajos deben ser certificados por un organismo de inspección y /o certificación acreditado en Colombia para tal fin; de manera que se dé cumplimiento a los requisitos técnicos y legales de calidad y seguridad exigidos por LA EMPRESA.

El costo de certificación de la instalación interna estará a cargo del usuario, y LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio en instalaciones o modificación de instalaciones que no cuenten con dicho certificado.

Toda instalación deberá cumplir con las normas técnicas y de seguridad correspondiente. La EMPRESA no suministrará gas natural en ninguna instalación interna que no cumpla estas normas y estará legitimada para rehusar la prestación del servicio o discontinuar el mismo toda vez que considere que una instalación 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.

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

Si el USUARIO acuerda realizar la instalación interna con LA EMPRESA, se entenderá que es un contrato de ejecución de obra civil y se causará el IVA vigente a la fecha de la solicitud del servicio sobre la utilidad, esta última se entiende pactada en el diez por ciento (10%). Adicionalmente el precio de la instalación interna podrá ser el metraje definido en el plano isométrico o cotización del la construcción, no obstante la Empresa se reserva el derecho de cobrar el valor adicional de los metros que se hubiesen aumentado frente al documento antes señalado y se puedan comprobar una vez finalizada la construcción de la instalación interna.

**17.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos anormal es decir 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. Se efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportuna para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, conforme con lo dispuesto en la ley y en este contrato y a costa del usuario.

**18.- PUESTA EN SERVICIO:** Antes de ser puestas en servicio: El diseño y la construcción de instalaciones nuevas para suministro de gas combustible o que hayan sido objeto de reforma, deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes. Estas pruebas serán certificadas por un Organismo de inspección o certificación acreditado por el ONAC- Organismo Nacional de Acreditación. Si LA EMPRESA o el organismo de certificación o inspección acreditado, detectan que la instalación no cumple con las normas técnicas, y de seguridad exigidas, no se autorizará la puesta del servicio de la instalación.

**19.- RESPONSABILIDAD DEL USUARIO:** Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los gasdomestico lo tendrá exclusivamente el USUARIO. La modificación en la ubicación de la tubería de servicio existente y/o instalaciones de medición solicitada por el usuario debe ser sometida a consideración de la empresa distribuidora. En caso de no ser aprobada, la empresa deberá notificar al Usuario exponiendo las razones del caso.

### CAPITULO III DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

**20.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:**

La modificación en la ubicación de la tubería de servicio existente y/o instalaciones de medición solicitada por el usuario debe ser sometida a consideración de la empresa distribuidora. En caso de ser aprobada se realizará con cargo al usuario. En caso de no ser aprobada, por no quedar en una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble, la empresa deberá notificar al Usuario exponiendo las razones del caso. Por razones técnicas justificadas, la Empresa podrá ordenar con cargo al USUARIO o suscriptor, los cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas del inmueble, así como autorizar la independización del caso. LAEMPRESA podrá suspender el servicio de gas a un USUARIO y/o usuario cuando no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas, o porque no ofrezca condiciones de accesibilidad que faciliten la lectura.

El diseño de las obras de infraestructura de tuberías, equipos, medidores, reguladores, y demás elementos que se utilicen en conexiones de usuarios a los sistemas de distribución y los equipos que utilicen gas combustible deberán cumplir, con las Normas Técnicas Colombianas (Código de Normas Técnicas y de Seguridad), o en su ausencia con las normas internacionales aceptadas por el Ministerio de Minas y Energía, La Res 90902 de 2013 o las demás que para el efecto se dicten, adiciones, modificaciones o susustituciones.

**21.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la normatividad legal y técnicas vigentes, modifiquen, adiciones o sustituyan. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas: 1) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. 2) Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a la empresa. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás. 3) Los equipos de medición que la empresa exija a los suscriptores o usuarios, de acuerdo a su real uso del servicio, deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias establecidas por la autoridad competente y estar en un todo de acuerdo según el estrato socioeconómico, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría que la empresa ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario. 4) De acuerdo con los dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994 y al contrato de condiciones uniformes cuando LA EMPRESA exija al SUSCRIPTOR O USUARIO adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la ley 142 de 1994. 5) Las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Distribución, con el fin de que los suscriptores o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios, son: Los sistemas de medición deberán estar homologados de conformidad con la normativa que se encuentre vigente en el País o en su defecto, se emplearán las recomendaciones de la Asociación Americana de Gas – “American Gas Asociación” (AGA), del “American National Standards Institute” (ANSI), última edición y de la International Organization of the Legal Metrology (OIML), y constarán de: a) Elemento primario: Es el dispositivo esencial usado para la medición del gas; incluye, pero no está limitado a, medidores de orificios, turbinas, ultrasónicos, rotatorios, máscicos o de diafragma. Salvo acuerdo entre las partes, para elementos primarios del tipo turbina se evitará el uso de las configuraciones de instalación a que hace referencia el numeral 3.2.2 del reporte No. 7 de AGA, en su edición de 1996, o la que lo modifique, adicione o sustituya. b) Elementos secundarios: Corresponden a los elementos registradores, transductores, o transmisores que proporcionan datos, tales como: presión estática, temperatura del gas, presión diferencial, densidad relativa y son de carácter obligatorio para todos los sistemas. c) Elementos terciarios: Corresponden a la Terminal Remota, el equipo de Telemetría y un Computador de Flujo o unidad correctora de datos, programado para calcular correctamente el flujo, dentro de límites especificados de exactitud e incertidumbre, que recibe información del elemento primario y de los elementos secundarios. Los elementos terciarios son de carácter obligatorio para puntos de transferencia de custodia, para Usuarios No Regulados y estaciones de gas natural vehicular, así como para cualquier Usuario con consumos iguales o mayores a la clase B referenciada en la tabla que se encuentra en este numeral.

El distribuidor seleccionará los tipos y características del Sistema de medición correspondiente a las clases referenciadas en la tabla anexa.

DESCRIPCION	CLASE A	CLASE B	CLASE C	CLASE D
Flujo Máximo Diseño Sistemas de Medición	>353 KPCH >9995,7 m3/h	< 353 > 35,3 KPCH < 9995,7 > 999,5 m3/h	< 35,3 > 10 KPCH < 999,5 > 283,16 m3/h	< 10 KPCH < 283,16 m3/h
Error máximo permisible de volumen	+/- 0,9 %	+/- 1,5 %	+/- 2%	+/- 3,0 %
Error máximo permisible	+/- 1,0 %	+/- 2,0 %	+/- 3,0 %	+/- 5 %

de Energía			
------------	--	--	--

Los errores de la tabla anterior deberán ser cumplidos por el Sistema de Medición en su conjunto y adicionalmente, deberá cumplir en la materia con las disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio. La instalación de los Sistemas de Medición corresponde al Distribuidor, el cual trasladará al Usuario los costos que por ese hecho se generen. El Usuario podrá elegir las marcas de los equipos que componen el Sistema de Medición, las cuales solo podrán ser rechazadas por razones técnicas o por falta de homologación.

Cuando el Usuario, por su parte esté obligado a instalar equipos de telemetría según lo establecido en el numeral 4.28 de la Resolución CREG 067 de 1995, éste será responsable de cubrir los costos de los equipos de telemetría, así como los involucrados en su instalación, operación y mantenimiento, los cuales deberán cumplir con las características técnicas y los protocolos operativos que establezca el distribuidor, así como las recomendaciones de los fabricantes del equipo.

Entre las características que se deben garantizar en los equipos de telemetría están las siguientes: a) Los sistemas de comunicación utilizados en equipos de telemetría deberán garantizar un índice de continuidad del servicio; este índice será acordado entre el distribuidor y el Usuario No Regulado o El Comercializador. b) El computador de flujo o unidad correctora debe tener al menos un puerto serial de uso exclusivo para Telemetría, de velocidad configurable, donde se conectará un modem externo. El protocolo de comunicaciones del computador de flujo debe ser tipo maestro- esclavo apropiado para redes de área amplia de baja velocidad (< 1 Mbps). Los elementos necesarios para la comunicación (antena, cableado, modem) incluyendo la alimentación del modem y el mantenimiento periódico de éstos hacen parte integral del Equipo de Telemetría. c) El Computador de Flujo o Unidad Correctora debe tener al menos un puerto de comunicaciones de uso exclusivo del distribuidor, donde se conectará un dispositivo externo de transmisión de datos. La solución de comunicaciones, el tipo de puertos y el protocolo a usar deben ser los requeridos por el Distribuidor a fin que se integren a su Centro de Control. d) El Computador de Flujo o Unidad Correctora debe satisfacer los requerimientos de la norma técnica internacional API 21.1 o su reporte equivalente en AGA o la que la modifique o sustituya y facilitar el acceso, al Usuario No regulado o Comercializador al cual preste el servicio, a la información del Sistema de Medición. e) En caso de Sistemas de Medición con Equipos de Telemetría deberá permitir el acceso a los datos de medición al Usuario No Regulado o Comercializador de acuerdo con la periodicidad de comunicación con que cuente el Distribuidor en su página web.

**PARÁGRAFO:** Para los Usuarios Regulados que según sus consumos la clase del medidor sea C o D deberán cumplir con las normas técnicas colombianas NTC 2728 y 4136, así:

Errores máximos permisibles		
Tasa de flujo	Verificación inicial	En servicio
	Medidores tipo diafragma	
$Q_{min} \quad Q \quad 0.1 \quad Q_{máx}$	$\pm 3\%$	+6%, -3%
$0.1Q_{max} \quad Q \quad Q_{máx}$	$\pm 1,5\%$	$\pm 3\%$
Tasa de flujo	Medidores tipo rotatorio	
$Q_{min} \quad Q \quad 0.1 \quad Q_{máx}$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$
$0.1Q_{máx} \quad Q \quad Q_{máx}$	$\pm 1\%$	$\pm 1,5 \%$

## 22.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION:

La exactitud de los equipos de medición será verificada por el Distribuidor a intervalos razonables y como máximo conforme lo establezca el fabricante en certificado de conformidad de producto y de ser solicitado en presencia de representantes del Usuario. En caso de que el Usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo, el gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario. La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). La calibración de los sistemas de medición que no pueda ser realizada en estos laboratorios, deberá llevarse a cabo con laboratorios ubicados en el exterior del país, acreditados de acuerdo con la norma ISO/IEC 17025. Los sistemas de medición deberán cumplir con lo previsto en el artículo 4.27 de la Resolución CREG 127 de 2013. El Distribuidor y el Usuario podrán acordar que el medidor será calibrado cuando esté fuera de rango y en caso de que el sistema de medición no se pueda calibrar, éste deberá ser reemplazado por uno nuevo. La cantidad de gas registrada por el sistema de medición de volumen sujeta a las correcciones aplicables por presión, temperatura y compresibilidad, será utilizada para los efectos de facturación.

Por razones de seguridad, se mantiene en cabeza de la empresa distribuidora la revisión, la calibración y el mantenimiento de los equipos de medición.

**23.- RETIRO PROVISIONAL Y CAMBIOS DE EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida o solicitar al usuario su cambio definitivo cuando ha encontrado indicios técnicamente serios y suficientes de su mal funcionamiento. **PARAGRAFO UNICO: PROCEDIMIENTO:** En tal caso la EMPRESA deberá informar así al usuario, y dejar constancia de la visita realizada por el personal indicando los defectos encontrados en el medidor, la posibilidad de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, al instante o posterior visita Obligatoria al día siguiente, **A)** De lo ocurrido se levantará un acta firmada por el funcionario de la empresa, el usuario y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de un cuarto (1/4) de hora sin hacerse presente el técnico de confianza se hará la revisión sin su presencia. **B)** En caso tal que el usuario Opte por la revisión de su equipo de medición, LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión. Los valores del envío, La revisión, calibración y demás servicios serán los establecidos por el laboratorio acreditado ante la Organismo Nacional de Acreditación ONAC., estarán a cargo al usuario **C)** Si después de la revisión en un laboratorio acreditado se encuentra que el medidor está funcionando adecuadamente, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor. **D)** 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 propietario del equipo. Si el USUARIO intenta una re conexión no autorizada

por la empresa tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta. E) en caso contrario, si pasado un período de facturación, el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

**24.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS:** No será obligación del USUARIO cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacer los reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, previa explicación de la EMPRESA. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del USUARIO, y en consecuencia procederá a facturar los costos respectivos.

En caso de pérdida o destrucción del equipo de medida o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del USUARIO. El USUARIO podrá agotar las acciones legales pertinentes para buscar la indemnización de perjuicios o reparación de los daños causados por terceros.

**25 GARANTÍA PARA ACOMETIDAS, REGULADORES Y EQUIPOS DE MEDICION Y OTROS:** 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. Los demás instrumentos que integran la instalación gozaran de garantías así: Medidores uso Comercial o industrial un (1) año, Tipo residencial dos (2) años y, un (1) año para reguladores, y accesorios nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título a los USUARIO/ SUSCRIPTORES del servicio. Seis (6) meses para el servicio de mantenimiento de calentadores. Esta garantía no cubre actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni daños ocasionados por negligencia, descuido, manipulación o fraude del USUARIO/SUSCRIPTOR. Parágrafo uno: **PROCEDIMIENTO** el usuario que lo solicite y estando dentro de los términos previstos, La Empresa procurara instalar el accesorio que corresponda de manera temporal y sin cobro hasta obtener el informe del proveedor que determine la aplicación de la garantía. Parágrafo dos: **CAUSALES DE APLICACIÓN Y COBRO** Para el caso de los medidores, reguladores, calentadores, la garantía se entenderá subrogada a las causas y condiciones que para el efecto establezca el proveedor que suministra los elementos a la EMPRESA. En caso tal, de no ser favorable el concepto de garantía, la EMPRESA podrá activar los cobros al usuario, con soporte en el dictamen del Distribuidor, al momento de contar con este.

#### **CAPITULO IV DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**26.- DEBERES DE LA EMPRESA:** Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

1. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.
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. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento.
4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La re conexión y reinstalación se efectuarán durante los 2 días hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión y siempre que el USUARIO haya cancelado los gastos en que tenga que incurrir LA EMPRESA para la re conexión o reinstalación del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
5. La EMPRESA y el USUARIO tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al Usuario, en su defecto se deberá facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994. 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.

Para los casos de aumento del consumo, corresponde a incrementos en un ciento veinte por ciento (120%) si se trata de consumos de gas de usuarios residenciales y en un cincuenta por ciento (50%) si se trata de consumos de gas de usuarios industriales o comerciales.

La reducción de consumo se considerará una desviación significativa cuando sea igual o superior al 30% del consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual para usuarios residenciales, comerciales e industriales.

**NOTA ACLARATORIA** Los anteriores porcentajes corresponden a las reflexiones del comportamiento del uso del servicio que a bien se tengan, en todo caso corresponden a la libertad de la empresa la estipulación de los mismos en cuanto hacen parte de las condiciones en las cuales está dispuesta a prestar el servicio, lo anterior a la luz de lo contemplado en Resolución CREG 108/1997 art 37 parágrafo 1

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

7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecerla causa de la variación en el consumo del último período, cuando estén presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.
8. Enviar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha del plazo en que se debe efectuar el pago.
9. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el valor mayor cobrado por concepto de contribución, los intereses por mora, y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.
10. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los USUARIOS, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA.
11. Informar dentro del término previsto en la normatividad vigente sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos para LA EMPRESA. Se aclara que no se considera falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga en interés del servicio, de conformidad con el artículo 139 de la ley 142 de 1994.
12. Dotar de un carné de identificación, en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de los funcionarios y demás personal autorizado de la Empresa, que esté destinado para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, en las instalaciones de los usuarios. Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el USUARIO haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.
13. LA EMPRESA distribuidora será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que el distribuidor haga las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 de la Resolución CREG 059 de 2012 podrá cobrar el cargo respectivo.
14. Devolver al 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 agote la vía gubernativa o se concluya el proceso judicial relacionado con la anomalía en los consumos facturados.
15. Permitir al 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.
16. Aceptar la denuncia del contrato de arrendamiento, mientras la ley le imponga esta obligación y siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que lo modifiquen, complementen o adicione o sustituyan, así como las condiciones uniformes no escritas que aplica la empresa.
17. Informar, a través de la factura, al usuario como consultar las condiciones uniformes de la prestación del servicio.
18. LA EMPRESA publicará, en un diario de amplia circulación, los valores a cobrar por conceptos de servicios que se prestan al USUARIO.
19. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de gas y los equipos de su propiedad.
20. LA EMPRESA será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanística en sus redes.
21. Es deber y derecho de la EMPRESA rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
22. prestar el servicio bajo los estándares de calidad establecidos en la Resolución CREG 100 de 2003 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, sus modificaciones adiciones o sustituyan

**27- DERECHOS DE LA EMPRESA:** Además de los derechos que se infieran de las normas vigentes, del contrato de de servicios públicos domiciliarios y de estas condiciones uniformes, En virtud del Contrato, 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. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
8. 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.
9. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten
10. La EMPRESA podrá discontinuar el servicio, cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan, o rotura o afectaciones a red local ocasionados por terceros, o por mantenimientos programados. En todo caso LA EMPRESA suspendiera, restringiera o discontinuara el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, por tanto no será responsable de cualquier pérdida o daño directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia. El suministro se iniciará desde el momento en que para LA EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del USUARIO hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la certificación de conformidad de la instalación, conexión del servicio y el otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera
11. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos y en las previstas en la ley.
- 13 LA EMPRESA distribuidora será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad.
14. La empresa podrá exigir, de acuerdo a estas condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.
15. LA EMPRESA tiene derecho al AMPARO POLICIVO que consiste en recibir apoyo de parte de las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto civiles como de policía, inmediatamente se lo solicite LA EMPRESA, para hacer que se le restituyan los inmuebles de la empresa de servicios públicos y que los particulares hayan ocupado contra la voluntad o sin conocimiento de la empresa; o para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos. (art. 29 de la Ley 142 de 1994)
16. En el evento que el USUARIO coloque 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 solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo, la EMPRESA previa comunicación le suspenderá el servicio. (Art. 30 Resol. 108, parágrafos. 2 y 3 y Art. 5.17 VIII del código redistribución) y procederá al amparo policivo previsto en la ley de servicios cuando la situación lo exija. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida LA EMPRESA podrá suspender el servicio.
17. Los demás que le sean otorgados por la ley.

**28. DEBERES DEL USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR:** Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del USUARIO, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso eficiente, seguro y racional al servicio público de gas combustible.
2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
3. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
4. Cumplir con las normas, requisitos, especificaciones técnicas y de seguridad, establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente, para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple remediación, según sea el caso.
5. El usuario tendrá la obligación de realizar la revisión periódica de su instalación interna para suministro de gas combustible con un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimos y máximos definidos en la Resolución CREG-059 de 2012, verificando el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos vigentes, hasta obtener el Certificado de conformidad de la instalación conforme las normas vigentes expedidas por las autoridades competentes. Será obligación del usuario efectuar las reparaciones que sean necesarias encontradas

en la revisión periódica, por parte de personal que cuente con certificado laboral y registro SIC vigente y presentación del certificado de calidad de los materiales.

6. Permitir la revisión por parte de la empresa cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.

7. Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas y autorizadas por la autoridad competente y registradas ante LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO de acuerdo con la reglamentación vigente, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.

8. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso, libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso a los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas

9. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina las instalaciones. . En el evento que el USUARIO coloque 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 solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo, la EMPRESA previa comunicación le suspenderá el servicio. (Art. 30 Resol. 108, parágrafos. 2 y 3 y Art. 5.17 VIII del código de distribución) y procederá al amparo policivo previsto en la ley de servicios cuando la situación lo exija. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida LA EMPRESA podrá suspender el servicio.

10. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos, por lo tanto responderán solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

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

12. Utilizar gas domésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se podrá abstener a dudar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones, sin perjuicio de la suspensión del servicio.

14. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medición, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial (SIC).

15. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA.

16. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en el equipo de medición o instalaciones, acometidas y redes del servicio de gas, salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.

17 No será obligación del USUARIO cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos siempre que LA EMPRESA explique suficientemente las razones en que sustenta el cambio o cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos de acuerdo al concepto de un laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, si fuere el caso; o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o en cualquier otro evento autorizado en este contrato o por la regulación que para el efecto se expida por los organismos de control. los cargos que demanda el embalaje, transporte envío y posterior devolución del medidor correrán por cuenta exclusiva del usuario.

18. Pagar las obligaciones pecuniarias establecidas por LA EMPRESA con fundamento en el presente contrato y su anexo de anomalías técnicas. El cobro de sanciones se encuentra prohibido.

19. LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor (Art.147. Ley 142/94), depósito o póliza para garantizar las obligaciones contraídas con ella; lo aquí dispuesto no aplica para usuarios o suscriptores residenciales, conforme se establece en la sentencia C-389 de 2002.

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

21. Los suscriptores o usuarios deberán mantener y reparar los instrumentos necesarios para medir sus consumos. Los medidores siempre deberán reunir las características técnicas establecidas por la empresa de



acuerdo a la proyección de consumo. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA.

22. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otros equipos en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, e (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. Entado caso, el USUARIO será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

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

24. 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 USUARIO.

25. 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 gas domésticos en su predio. (ii) Cerrar las válvulas de paso del gas doméstico. (iii) Cerrar la válvula de corte general (generalmente es de color amarillo), en el centro de medición. (iv) Verificar la adecuada ventilación del recinto en donde se encuentran instalados el gas doméstico: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire. (v) Abrir una perilla del gasdomestico a rehabilitar y dejar salir gas natural por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente. (vi) Repetir esta operación en cada uno de los gas domésticos que haya en su vivienda. (vii) Encender todo el gas domésticos como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama. (viii) Si los quemadores de su gasdomestico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (v).

26. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o el organismo certificador acreditado, 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.

27. 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.

28. 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.

29. La realización de la revisión previa de la instalación de gas será responsabilidad del usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

30. Cuando el usuario prevea realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, deberá dar aplicación a lo establecido en el numeral 4.18 del código de distribución CREG 067 de 1995 sus modificaciones, adiciones o sustituciones.

32. Cuando así lo exija la normativa técnica o el reglamento técnico aplicable a la actividad de Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, el usuario deberá solicitar que el Organismo de Inspección Acreditado que le realizó la revisión, coloque una etiqueta visible en la instalación interna en donde conste la fecha de revisión. Así mismo, si lo desea, el usuario podrá allegar por su propia iniciativa el Certificado de Conformidad de la instalación interna y que el Organismo de Inspección Acreditado le entregue. En todo caso se aclara que la obligación de allegar al Distribuidor el respectivo Certificado sobre cae en el Organismo Inspección.

33. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicioneen o desarrollen o sustituyan.

**28-2 DERECHOS DE LOS USUARIOS** Sin perjuicio de los que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son derechos del USUARIO, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes:

1. Solicitar copia del presente contrato de condiciones uniformes en nuestra oficina de Atención al Público, Peticiones Quejas y Reclamos. Así mismo el usuario podrá consultarlo en medio digital en nuestra página web [www.metrogassaesp.com](http://www.metrogassaesp.com) link contrato de condiciones uniformes
2. Contar con un servicio de atención a emergencias, el cual estará disponible las 24hrs mediante la línea 164 desde cualquier teléfono fijo o celular.
3. Solicitar en las facturas en las que se cobren varios servicios, totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás.
4. Solicitar previamente, autorización de LA EMPRESA. para el cambio de uso del servicio.
5. Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el USUARIO podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. Estar a

paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar trámites relacionados con cualquier solicitud de servicio a la Empresa.

6. 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 142/94
7. elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización, reparaciones de los servicios de gas, 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.
8. Recibir las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha del plazo en que se debe efectuar el pago. Lo anterior no impone el deber a la EMPRESA de requerir presentación personal de entrega de factura, bastara que demuestre que su trabajo ha sido realizado conforme los tiempos establecidos en la norma.
9. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de gas y los equipos de su propiedad.
10. Presentar, peticiones, quejas y/o reclamos para que sean atendidos dentro de los términos legales contados a partir de la fecha de su presentación, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA
11. Solicitar la devolución de 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 agote la vía gubernativa o se concluya el proceso judicial relacionado con la anomalía en los consumos facturados

#### **CAPITULO V.**

#### **DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

**29.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** La suspensión del servicio podrá efectuarse en los siguientes casos:

**A) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el USUARIO si convienen en ello LA EMPRESA, y los terceros que puedan resultar afectados. En caso de afectarse a terceros la solicitud debe acompañarse de autorización escrita por éste. La solicitud deberá presentarse por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha que se espera hacer efectiva. Esta suspensión no podrá exceder de seis periodos de facturación. No procederá la suspensión por mutuo acuerdo, en los siguientes eventos: I) que la empresa y el USUARIO no convengan en ello; II) por afectarse a terceros que no acepten expresamente la suspensión; III) por no estar interesada en la suspensión una de las partes contratantes; IV) cuando existieren saldos aun pendientes por cubrirse.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando la suspensión de común acuerdo haya sido de iniciativa del USUARIO, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Durante la suspensión del servicio LA EMPRESA no podrá facturar más que los cargos tarifarios que garantizan la disponibilidad del servicio, Sin embargo, la suspensión del servicio de común acuerdo no libera al USUARIO del cumplimiento de obligaciones que con anterioridad hayan sido contraídas y al momento de la suspensión no hubiesen sido facturadas, En consecuencia, LA EMPRESA emitirá factura cuando existan deudas pendientes, y que por error, omisión no hubiesen sido facturadas, consumos anteriores, créditos, u otros emolumentos.

**B.) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** LA EMPRESA, podrá suspender y no será falla en la prestación del servicio, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa, cuando la suspensión que haga sea para:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, modificaciones o mejoras en cualquier parte del sistema de la empresa y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los USUARIOS.

2. 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 USUARIO pueda hacer valer sus derechos. (artículo 139 de la Ley 142 de 1994).

3. Para cumplir de buena fe con 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; y,

4. En los casos establecidos en el numeral 4.20 del código de distribución: "La distribuidora deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo toda vez que considere que una instalación 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".

5. Por emergencias declaradas por las autoridades competentes.

**PARAGRAFO PRIMERO:** En caso de fugas detectadas por el distribuidor, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.

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

**C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del USUARIO, los siguientes casos:

1.- Por la falta de pago dentro de la fecha de pago oportuno de un (1) período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna. La suspensión aquí contemplada será de carácter temporal, mientras se elimina la causa imputable al usuario.

2.- Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor;

- 3.- Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables;
- 4.-Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas;
- 5.- Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada;
- 7.- Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario;
- 8.- En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso;
- 9.- Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida; y,
- 10.- Negativa por parte del usuario permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del distribuidor o el comercializador, cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos".
- 11.- Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
- 12.- Por realizar modificaciones en las instalaciones o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- 13.- Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.
- 14.- Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de comercio y de las demás acciones legales procedentes.
- 15.- Por interferir en la utilización, reparación, operación o mantenimiento de las líneas, redes, instalaciones y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los USUARIOS.
- 16.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las conexiones, acometidas, equipo
- 17.- Por realizar sin autorización previa a la empresa modificación en la carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas que afecte o pueda afectar el servicio.
- 18.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, acometidas, equipos de medida y de lectura de contadores.
- 19.- No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.
- 20.- Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.
- 21.- Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.
- 22.- Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- 23.- Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA.
- 24.-Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo, durante un (1) período de facturación. El USUARIO deberá reubicar el equipo de medida cuando dicha localización no permita la medición de más de un (1) período de facturación. Para la re conexión del servicio el USUARIO deberá cambiar la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
25. - Incumplir las obligaciones ambientales vigentes.
26. - En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales.
- 27.-Por no realizar la Revisión Periódica dentro del plazo mínimo y máximo establecido en la resolución CREG-059 de 2012.
- 28.-. Cuando la instalación interna del usuario no cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad vigente evidenciado en el informe emitido por un Organismo de inspección acreditado para tal fin.
- 29.- Cuando como resultado de la evaluación de la conformidad realizada por un organismo de certificación o inspección acreditado se determine que existe defectos críticos. La suspensión se mantendrá hasta tanto se le demuestre a la empresa que se realizaron las correcciones correspondientes.
- 30.- Cuando como resultado de la evaluación de conformidad se obtienen defectos no críticos los cuales no son corregidos en un término menor al plazo máximo de revisión o un mes a partir de la fecha de la inspección, el primero que se cumpla entre los términos.
31. -Cuando se impide injustamente al personal de la EMPRESA el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruya el acceso a las misma, o dicho acceso fuera peligroso
32. Si vencido el plazo máximo de revisión periódica el organismo de inspección acreditado directamente o por conducto del mismo el usuario, la EMPRESA, no ha podido tener conocimiento del certificado de conformidad o si el certificado emitido no es auténtico.
33. -Cuando por causas debidamente comprobables tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones la instalación para suministro de gas interfiera con o menos cabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
34. - Cuando a juicio de la empresa la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa
- 35.- Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio y/o Distrito o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
- 36.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
- 37.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas o la instalación no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

38.- Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.

PARÁGRAFO PRIMERO: De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO TERCERO: LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, así como facturar los costos en que incurra, en el evento de incumplimiento del USUARIO. En todo caso solo habrá lugar cobro de cargo re conexión siempre y cuando el hecho de la suspensión se hubiere materializado

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en la orden de suspensión la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO QUINTO: LA EMPRESA para restablecer el servicio, cuenta con un término de 24 horas a partir del momento en que el usuario haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión, y En posterior periodo de facturación, el usuario pagara los gastos por suspensión y re conexión en que incurra LA EMPRESA.

PARÁGRAFO SEXTO: Si el USUARIO no permite la suspensión del servicio y/o promueve directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, la empresa procederá a solicitar amparo policivo y a taponar la misma e iniciará las acciones legales del caso. En este evento el usuario deberá cancelar el valor de la reinstalación y de los demás costos y conceptos que adeude a la empresa, como requisito previo para que le sea habilitada 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 SÉPTIMO: La fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato se entenderá a partir del día hábil siguiente a la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente. En caso de que el USUARIO presente mora de más de una facturación atrasada en el pago de la factura de venta de consumo, el pago se deberá realizarse manera inmediata y la empresa está facultada de suspender el servicio desde el primer día hábil siguiente a la fecha de vencimiento de la primera facturación en mora.

PARÁGRAFO OCTAVO: Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, obligaciones pecuniarias e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio. Cuando se compruebe que hay consumo en un inmueble que tiene el servicio suspendido, habrá lugar al cobro del mismo.

PARÁGRAFO NOVENO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio: 1.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas natural. 2.- Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente. 3.- Cuando sea necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios, siempre que de ello se dé aviso oportuno.

PARAGRAFO DECIMO: PERSONAS DE ESPECIAL PROTECCION: La EMPRESA se abstendrá de suspender el servicio Cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón de sus usuarios, la EMPRESA propenderá por agotar el debido proceso, requerir al usuario permitiendo con ello contradecir las facturas a su cargo o en su defecto proceda al pago dentro del término otorgado o a la celebración de acuerdos de pago, con ello evitar la suspensión del servicio.

PARAGRAFO UNDECIMO DEBER DE INFORMACION los usuarios del servicio tienen el deber de informar a la empresa por lo menos el hecho de que con la suspensión del servicio se afectarían derechos fundamentales de personas especialmente protegidas y, que la falta del pago del mismo se debió a razones involuntarias o incontrolables.

**D) VIOLACIÓN DE LA SUSPENSIÓN:** LA EMPRESA cobrará al USUARIO, que viole o permita que un tercero viole la suspensión practicada al servicio de gas que se presta en su inmueble, todos los gastos y costos en que incurra para restablecer el estado de suspensión en que se encontraba dicho inmueble por cada violación de la suspensión.

**E) CONSENTIMIENTO DE TERCEROS PARA LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO:** Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión o terminación del servicio por mutuo acuerdo y/o por solicitud del suscriptor o usuario o propietario, el interesado deberá anexar la autorización escrita de dichos terceros o en su defecto manifestar dentro de la misma solicitud, que no existen terceros que se puedan ver afectados con dicha actividad. El no cumplimiento de este requisito facultará a LA EMPRESA para negar la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, si posteriormente LA EMPRESA tiene conocimiento de que un tercero fue afectado con la suspensión o terminación del servicio en los anteriores términos, LA EMPRESA podrá reconectar o reinstalar el servicio. El costo de la suspensión, corte, re conexión o reinstalación del servicio, así como todos los costos asociados a los mismos, estarán a cargo del suscriptor o usuario o propietario, los cuales serán incluidos dentro de la correspondiente factura.

**30.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

1.- Por el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicio y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es decir, cuando tenga 4 meses suspendido - toda vez que hay 3 facturas pendientes por pagar y reincide en el cuarto mes en la causal de suspensión por no pago; excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.

2.- Hacer por lo menos por una vez conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.

3.- Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una re conexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

4.- Cuando se adulteren por lo menos en dos (2) ocasiones los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

5.- Cuando lo solicite el USUARIO, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.

- 6.- Por la demolición sin previo aviso a LA EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- 7.- Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros 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, cuando un juez lo declare; sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- 8.- Cuando el USUARIO no permita la instalación del servicio de gas natural en un lapso superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio.
- 9.- Por incumplir con el pago de los consumos no facturados producto de la detección de anomalías técnicas y conexiones no autorizadas.
- 10.- Por cualquier otra forma de fraude, adulteraciones o anomalías técnicas encontradas en la acometida, centro de medición e instalaciones, que afecte a LA EMPRESA, previo procedimiento que garantice el debido proceso y el derecho de defensa del usuario.
- 11.- Por orden de autoridad competente.
- 12.- Por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o cuando se cause perjuicio o agravio a la Empresa o a terceros, por vulnerar o amenazar políticas gubernamentales, aspectos económicos de la prestataria, así como aspectos sociales o ambientales. Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas deservicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la Empresa.

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

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

PARÁGRAFO TERCERO: El corte del servicio implica para el USUARIO la terminación definitiva del contrato deservicio público. De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO CUARTO: Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el USUARIO deberá eliminarla causa que dio origen al corte, pagar los consumos no facturados, producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y, todos los gastos de reinstalación en que incurra LA EMPRESA.

PARÁGRAFO QUINTO: La suspensión consistirá en cerrar la válvula de corte instalada en el centro de medición; y el corte del servicio en el taponamiento de la acometida.

**31.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al USUARIO, éste deberá eliminar su causa, pagar y satisfacer (artículo 142 de la Ley 142 de 1994):

- 1.- La deuda, los intereses de mora, los consumos no facturados producto de anomalías técnicas o conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.
- 2.- Los cargos de re conexión o reinstalación, según el caso.
- 3.- Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
- 4.- En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, acometida y/o instalación interna, como consecuencia del corte o la suspensión, EL USUARIO asumirá los costos en que se incurra.

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor de la suspensión y re conexión, así como del corte y la reinstalación del servicio, serán los actualizados anualmente por la EMPRESA conforme el incremento del Índice Precio Consumidor o criterios que establezcan las regulaciones sobre la materia, a la luz del artículo 142 de la ley 142/94 artículo 57 CREG 108/97 como aquellas que la adicionen o modifiquen, en todo caso se garantiza que los mismos serán objeto de publicación en un medio de amplia circulación.

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 de que las pruebas deban ser efectuados por LA EMPRESA los costos serán cargados al cliente en la siguiente facturación.

PARÁGRAFO TERCERO: Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable, que está contemplado en el presente contrato, después de que el USUARIO cumpla con las obligaciones que prevé el presente numeral, habrá falla del servicio (artículo 142 de la Ley 142 de 1994).

**32 IMPUTACION DE PAGOS:** Todos los pagos que realice el USUARIO se aplicarán salvo pacto en contrario a: impuestos, gastos, costas y agencias en derecho llegado el caso, intereses de mora, intereses corrientes y por último a capital, Todo esto de acuerdo a las reglas establecidas en Título XL del libro cuarto del Código Civil, sus modificaciones, adiciones o sustituciones o, lo determinado por la autoridad judicial competente

## **CAPITULO VI**

### **DE LA FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**

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

PARÁGRAFO PRIMERO: La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio. La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas (artículo 136 de la Ley 142 de 1994).

PARAGRAFO SEGUNDO: Se deberá informar por escrito al USUARIO, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adiciones o sustituyan, y por la conexión de nuevos usuarios. Dicha información se debe suministrar hasta con cinco días hábiles de antelación 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, se deberá notificar al usuario a través de la factura. Para los casos de interrupción por emergencia o fuerza mayor, el Distribuidor o LA EMPRESA podrá 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, el Distribuidor o LA EMPRESA deberá declarar oficialmente ante la SSPD la ocurrencia del mismo y será responsable por tal declaración

**34.- REPARACION POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El artículo 137 de la Ley 142 de 1994, establece que la falla del servicio da derecho al USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA.

b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor o recargos que la falla le haya ocasionado al USUARIO, más el valor de la inversión o gastos en que el USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de servicio no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse a favor del USUARIO el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

PARÁGRAFO PRIMERO: La Resolución CREG 100 de 2003 o la que la modifique, adicione o sustituya, establece los estándares de calidad en la prestación del servicio de gas natural por redes. Para medir la calidad en la prestación del servicio técnico y del producto en la prestación del servicio público de gas combustible por redes se establecen los siguientes indicadores: DES - Duración Equivalente de Interrupción del Servicio: Tiempo total de interrupción del servicio a cada usuario durante un mes. Se excluyen las interrupciones originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 o normas que las modifiquen, adiciones o sustituyan, e interrupciones por conexión de nuevos usuarios. Donde: NTI = Número total de interrupciones por usuario ocurridas durante el respectivo mes. i = Interrupción. T (i) = Tiempo de duración (en horas o fracción de horas) de la interrupción i.

PARAGRAFO SEGUNDO: DES - Duración Equivalente de Interrupción del Servicio: Parámetro de medida: Tiempo de interrupción en horas. Valor de referencia: Cero (0) interrupciones. Toda interrupción genera compensación al usuario, excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 e interrupciones causadas por conexión de nuevos usuarios. Puntos de medición: Área operativa del Distribuidor, centros de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos, PQRS, instalaciones de los usuarios. Se debe registrar: i) tiempo de duración de cada interrupción por usuario; ii) usuarios afectados en cada interrupción, y iii) número de interrupciones al mes. Periodicidad de la medición: Medición permanente. Periodicidad del reporte: Mensual. Se debe informar, vía factura a los usuarios afectados, los tiempos acumulados de interrupción durante el mes y la compensación correspondiente.

PARÁGRAFO TERCERO: Compensaciones. El incumplimiento del indicador DES genera compensación al respectivo USUARIO. El valor a compensar a los usuarios afectados se determinará de acuerdo con la siguiente fórmula:  $VCD = [DES] \times CI \times DP$  Donde: VCD: Valor mensual a Compensar por el incumplimiento del indicador DES (\$Col.). DES: Indicador registrado durante el mes (Horas). CI: Costo de Interrupción del Servicio de Gas a usuarios (\$ por m3) establecido por la CREG. Para lo anterior, la CREG podrá utilizar, entre otros, los estudios de la UPME. DP: Demanda Promedio Horaria del Usuario durante los últimos doce meses (m3/hora). La demanda promedio se calcula como el cociente entre el consumo (m3) facturado durante los doce meses anteriores al momento de calcular la compensación y el número total de horas del año. Para efectos de reconocer esta compensación al usuario afectado, el Comercializador calcula el monto a compensar a cada usuario detallando los valores de las variables de la fórmula descrita anteriormente, e informa al Agente responsable de la falla en el mes siguiente al mes de consumo. El Comercializador respectivo reconocerá tales valores a cada uno de los Usuarios afectados, en la factura que se emita por el servicio, como un menor valor a pagar por parte de los respectivos usuarios. El Comercializador descontará los valores compensados en el siguiente pago que tenga que hacerle al Agente responsable de la falla. Cada Comercializador deberá enviar trimestralmente a la SSPD, o con la periodicidad que la SSPD defina según el Sistema Único de Información, una relación de los montos compensados, detallando los valores de cada una de las variables de la fórmula indicada anteriormente. La anterior compensación no limita el derecho de los Usuarios de reclamar ante el Comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. Los usuarios que tengan contratos interrumpibles no serán objeto de las compensaciones de que trata el presente artículo.

## CAPITULO VI DE LAS FACTURAS

**35.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA o quien haga sus veces, prestarán mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido, podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO ÚNICO. CLAUSULA ACELERATORIA: En caso de mora del USUARIO en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por re conexión, cargos de reinstalación, cargo de revisión periódica, costos causados por anomalías técnicas encontradas o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el USUARIO se difiera, LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

**36.- RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR 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.

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

Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio, nombre del USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio, estrato socioeconómico y clase de uso del servicio, período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese periodo y valor, lectura anterior del medidor de consumo – si existiere, lectura actual, causa de la falta de lectura- en los casos en que no haya sido posible realizarla, fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura, consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos cuando se trate de facturaciones mensuales – y de los último 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, los cargos expresamente autorizados por la comisión, valor de las deudas atrasadas, cuantía de los intereses moratorios – y señalamiento de la tasa aplicada, monto de los subsidios y la base de su liquidación, cuantía de la contribución de la solidaridad – así como el porcentaje aplicado para su liquidación, cargos por concepto de re conexión o reinstalación, el precio por kilovatio hora equivalente del energético comercializado, otros cobros autorizados.

PARÁGRAFO PRIMERO El USUARIO o suscriptor no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario. Todo USUARIO o suscriptor tiene derecho a recibir oportunamente las facturas de los servicios públicos domiciliarios y la empresa la obligación de entregarla oportunamente. La empresa deberá entregar la factura a los USUARIO o suscriptores por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. La empresa hará conocer la factura a los suscriptores O USUARIOS, y el conocimiento se presumirá de derecho, cuando la empresa cumpla lo anterior.

PARAGRAFO SEGUNDO: Se debe incluir lo establecido en el párrafo 2 del artículo 2 de la resolución CREG 100 de 2003, las que la modifiquen, adicione o sustituyan, lo siguiente: los valores de referencia que defina la CREG para cada uno de los siguientes indicadores: DES - Duración Equivalente de Interrupción del Servicio, IPLI - Índice de Presión en Líneas Individuales, IO - Índice de Odorización, IRST - Índice de Respuesta a Servicio Técnico. Los valores de referencia de los estándares de calidad adoptados mediante la resolución CREG 100 de 2003, sus modificaciones adiciones o sustituyan, se deberán incluir en las facturas de los usuarios.

**38.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido y autorizado con y por el USUARIO. No obstante se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LAEMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO: LA EMPRESA podrá ofrecer facilidades para la adquisición de bienes no esenciales para la prestación del servicio como por ejemplo electrodomésticos a gas para sus USUARIOS, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, podrá convenir con aquellas personas que así lo solicitan, el respectivo cobro través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo que con ellos se pacte. El cobro de tales bienes solo procederá cuando previamente haya sido autorizado por el USUARIO.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios no esenciales para la prestación del servicio el USUARIO podrá cancelarlo de manera independiente.

PARAGRAGO TERCERO: lo anterior no se refiere a conceptos de reparaciones a la instalaciones de gas, las cuales se consideran derivadas y esenciales para la prestación del servicio, en todo caso una vez autorizadas por los usuarios, puede conllevar a la suspensión del servicio. Finalmente la EMPRESA garantiza facilidades de pago y liquidación por separado para facilitar su pago inmediato en cualquier momento.)

**39.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA:** Es derecho del USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla en tiempo. LA EMPRESA entregará la factura 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 USUARIO. De no encontrarse éste en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El reparto de la factura se hará directamente por LA EMPRESA o a través de una compañía de mensajería especializada.

PARÁGRAFO: Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el USUARIO no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

**40.- OPORTUNIDAD PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS:** Las facturas por la prestación del servicio que expida LAEMPRESA deberán ser canceladas por el USUARIO en su totalidad a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma. Conforme el Art. 99 de la ley de servicios públicos la empresa no podrá eximir a ningún USUARIO del pago del servicio público domiciliario. Esta obligación será exigible una vez el USUARIO conozca y reciba la factura del servicio.

**41.- COBROS INOPORTUNOS:** 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 USUARIO.

**42.- INTERÉS MORATORIO:** LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida de acuerdo a lo establecido por las normas civiles, artículo 1617 código civil y demás normas que lo modifiquen o complementen, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

**43.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** El propietario del inmueble, el USUARIO, el poseedor o el tenedor del inmueble o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma, el cual se realizará únicamente en los sitios autorizados por la empresa.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA podrá suscribir convenios especiales con entidades financieras o de otra naturaleza para el recaudo, los causales serán mencionados al respaldo de la factura de venta del servicio. LA EMPRESA no se responsabiliza por los pagos que realicen los USUARIOS en establecimientos no aprobados o autorizados por la Empresa, con las cuales no se han suscrito convenios de recaudo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las sumas controvertidas por el usuario, si son confirmadas por LA EMPRESA y se encuentran en firme generan a cargo del USUARIO el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.

**44.- PROHIBICION DE EXONERACION:** De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún USUARIO del pago de los servicios públicos que preste

**45.- FACTURACIÓN Y COBRO:** Para la facturación y liquidación de los consumos LA EMPRESA se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones que se establezcan en el presente contrato.

**46.- PERIODO DE FACTURACIÓN:** El período de facturación será mensual o bimensual. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

**47.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:** Por regla general todas las conexiones deberán tener equipos de medición, bien sea que lo instale LA EMPRESA o que sea adquirido por el USUARIO, en cuyo caso deberá ser calibrado y sellado e instalado por LA EMPRESA, cuyos costos se trasladaran al USUARIO. Cuando por acción u omisión de las partes o por circunstancias ajenas a LA EMPRESA, durante un período no sea posible medir razonablemente con dichos instrumentos los consumos o tomar la lectura, para emitir la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio del mismo USUARIO el cual será calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible aplicar el procedimiento anterior, se tomarán en cuenta los consumos promedios de otros USUARIOS durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los USUARIOS fuere similar a quienes cuyo consumo se trata de determinar o con base en aforos individuales, a elección de la EMPRESA. El consumo facturable, incluso en los eventos previstos en el anexo uno (1) de este contrato, se contabilizará teniendo en cuenta el consumo promedio registrado por el usuario, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó el fraude, adulteración, anomalía técnica o se hizo evidente la disminución del consumo. Si la determinación del consumo mensual no fuere posible se tomará como base el consumo mensual promedio del estrato en que esté ubicado el usuario o, se calculará mediante aforo del consumo de los equipos o gasodomésticos instalados (en metros cúbicos hora), multiplicándolo por el periodo o tiempo que duro la anomalía en la medición (días) y por el factor de utilización, el cual está estimado para usuarios residenciales en 3.84 horas/día (tiempo estimado de uso de gas natural al día, 16%) o para usuarios no residenciales en 9.6 hora/día (tiempo estimado de uso de gas natural al día, 40%).

**PARAGRAFO PRIMERO:** los anteriores porcentajes podrán ser objeto de evaluación y reconsideración cuando así las condiciones del mercado lo ameriten, en todo caso corresponde a libertad de la empresa la estipulación de los mismos a la luz de lo contemplado en Resolución CREG 108/1997

**48. - DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual.

Para los casos de aumento del consumo, corresponde a incrementos en un ciento veinte por ciento (120%) si se trata de consumos de gas de usuarios residenciales y en un cincuenta por ciento (50%) si se trata de consumos de gas de usuarios industriales o comerciales.

La reducción de consumo se considerará una desviación significativa cuando sea igual o superior al 30% del consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual para usuarios residenciales, comerciales e industriales.

Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior a partir del cual se considera que existe una desviación significativa es de uno punto sesenta y cinco (1.65) veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior a partir del cual se considera existe una desviación significativa será de punto treinta y cinco (0.35) veces el consumo promedio del respectivo estrato o categoría de consumo.

Para los casos en que exista estacionalidad en el consumo, la comparación podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo a la definición establecida en el Título primero (I) del presente contrato.

Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación.

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. Una vez detectada la causa de la desviación LA EMPRESA la especificará en la factura de cobro.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Los anteriores porcentajes corresponden a las reflexiones del comportamiento del uso del servicio que a bien se tengan, en todo caso corresponden a la libertad de la empresa la estipulación de los mismos en cuanto hacen parte de las condiciones en las cuales está dispuesta a prestar el servicio, lo anterior a la luz de lo contemplado en Resolución CREG 108/1997 art 37 parágrafo 1



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

**49.- QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** El USUARIO tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán de acuerdo a lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y demás normas regulatorias aplicables. Las peticiones se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (o Oficina de Servicio al Cliente) de LA EMPRESA, El USUARIO deberá informar por lo menos el número del código, número del medidor, nombre, la dirección del inmueble, los motivos de la petición, queja, reclamo o recurso y lo que se persigue con la solicitud. Las peticiones, quejas, reclamos o recurso que se presenten en forma escrita deberán contener: 1. El objeto de la petición. 2. Las razones en que se apoya. 3. La relación de los documentos que se acompañan. 4. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. 5 Indicar el código de identificación o el número del medidor o copia de la factura. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición contenidos en la ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**50.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES:** Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA, las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos, podrán interponerse de forma verbal o escrita. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos.

**51- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1.-Contra los actos de LA EMPRESA de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y reposición subsidio de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del USUARIO, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos.

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

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

4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero este deberá contar al menos con la respectiva autorización para tales efectos y los demás que se requiera (notificación, desistimientos etc.)

5.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos.

6. La empresa deberá disponer de formularios para facilitar la prestación de los recursos a los USUARIOS que deseen emplearlos.

**PARÁGRAFO:** Del pago y de los recursos. Ninguna EMPRESA de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

**52- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HÁBILES contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el USUARIO auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, la EMPRESA responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el USUARIO auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

**53- RECURSO DE REPOSICION SUBSIDIO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse y deberá realizarse así, como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**PARAGRAFO UNICO:** De conformidad con la Circular Externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 00000 del 26 de febrero de 2004 resuelto la reposición, de mantenerse en el acto, la empresa cuenta con el termino de 3 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión para el envío del respectivo expediente a instancias de la Superintendencia de Servicios Públicos para lo de su competencia (apelación)

**54- NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si esta es escrita. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán entregando personalmente la correspondiente decisión a quien formulara queja, reclamación, petición y recursos o a la persona previamente autorizada para tales efectos. **TRAMITE** Para

efectos de la notificación personal se le enviará al peticionario, usuario, y/o interesado por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado en la solicitud o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se procederá a realizar la notificación por aviso en la cual se le enviará al peticionario, usuario, y/o interesado por correo certificado copia íntegra de la respuesta con la indicación de tratarse de la notificación por aviso la cual se entenderá surtida al finalizar el día siguiente a su envío, a la dirección que aquél haya anotado en la solicitud o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal. PARÁGRAFO PRIMERO- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME: Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el USUARIO, o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVA EN FIRME: Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberá abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

PARÁGRAFO TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 185 DE LA LEY 142 DE 1994. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de 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 administrativo presunto. Para los efectos del presente párrafo se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.

PARAGRAGO CUARTO: PROTECCION DE DATOS PERSONALES: la información suministrada por los usuarios en sus diferentes peticiones, quejas o reclamos deberán ser objeto de utilización solo para los fines para los cuales sean suministrados, es decir, para el tramite mismo de la petición si ello fuere el caso; en todo caso las bases de datos que puedan surgir de la diferente información suministrada, su divulgación sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. (En concordancia con la ley 1581 de 2012 y el anexo 4 de este contrato)

## CAPITULO VIII

### DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**55- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas en favor de LA EMPRESA por parte del USUARIO.

- 1.- Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes esto afecte convengan en ello.
- 2.- Por parte de LA EMPRESA. Cuando se compruebe fraude del Usuario falsedad, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
- 3.- Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA.
- 4.- Por parte del USUARIO cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
- 5.- Cuando quiera que el USUARIO haya dado lugar al corte del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo a lo previsto en el numeral 29
- 6.- Por los demás motivos establecidos en la ley.
- 7.- Por la negativa del USUARIO para que se realice la conexión del servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta LA EMPRESA para conectarlo. En tal caso LA EMPRESA, cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- 8.- Por el atraso de cuatro (4) facturas consecutivas o más del servicio.**
- 9.- Por la reincidencia de algunas de las causales de suspensión por incumplimiento
- 10.- La instalación de acometidas no autorizadas
- 11.-La re conexión o reinstalación del servicio no autorizada por la EMPRESA, sin que haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- 12.- La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o adulteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 13.- Por el no pago oportuno a la fecha que LA EMPRESA señale para el corte del servicio.

14.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses cuando la suspensión haya sido solicitada por el USUARIO.

15.- Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.

16.- Por declaración judicial.

17.- 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, cuando un juez lo declare; sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

18.- Por incumplir con el pago de las obligaciones impuestas en caso de fraude o defraudación de fluidos; cuando un juez lo declare.

19.- En general por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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 USUARIO informando la razón del corte y la causa que dio origen a la medida.

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

PARÁGRAFO TERCERO: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando el corte haya sido motivado por la violación del USUARIO a las condiciones del contrato, LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio.

PARÁGRAFO QUINTO: Terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor o usuario, por cambio de comercializador. Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En caso de terminación por esta causa, el USUARIO deberá informar a La Empresa, con una antelación de un período de facturación.

**56- VIGENCIA DEL CONTRATO:** Existe contrato de servicios públicos y este tendrá vigencia desde que LA EMPRESA defina las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice el inmueble, solicita recibir allí la prestación del mismo, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por LAEMPRESA. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en el presente contrato.

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

**58- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LAEMPRESA y por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contrato, así como las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la ley, el Código Civil, el Código de comercio, El Gobierno Nacional, La CREG o entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen, adiciones, sustituyan, o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de suscripción y quedará en un todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

Se regirá también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen, adiciones, sustituyan, o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

#### **CAPITULO IX**

#### **DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

**59- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, y que no se originen, relacionen o se refieran al cobro de obligaciones pecuniarias, se podrán someter: primero a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación, de acuerdo a la Ley 640 de 2001 o la que la modifique, adicione o sustituya; y a Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio de conformidad con la Ley 446 de 1998 o la que la modifique, adicione o sustituya. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos de las obligaciones pecuniarias.

**60.- DELEGACION:** Para LA EMPRESA: El representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas a los funcionarios de LA EMPRESA que ocupen los cargos de director técnico, Jefe del departamento de Estadísticas y servicios o Jefe del departamento de Comercial y Servicio al Cliente, para que cada uno de ellos, actuando de manera independiente, atienda y conteste peticiones reclamaciones, quejas y recursos, así como lo contenido en los anexos 1,2 y 3 del presente contrato.

**61.- DISPOSICIÓN FINAL:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios

Públicos Domiciliarios, la Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten. Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y se aplicarán a todos los usuarios que tengan vigente el Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible.

#### **ANEXO Nº 1. CAUSALES PARA LA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE POR ANOMALÍAS TÉCNICAS ENCONTRADAS A LAS REDES Y/O ELEMENTOS DE MEDICIÓN DEL USUARIO.**

LA EMPRESA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas así como efectuar registros visuales sobre los equipos, redes y acometidas, en cualquier momento con el fin de verificar el estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado o irregular del servicio de gas natural. EL USUARIO, deberán permitir la revisión de los medidores, las acometidas y las lecturas periódicas de los consumos

**CAUSALES QUE GENERAN COBRO DE CONSUMO FACTURABLE:** Cuando los Equipos, Redes y Acometidas o la verificación de desviaciones significativas presenten inconsistencias que afecten la confiabilidad de la medición, LA EMPRESA estará facultada para cobrar el consumo realizado por EL USUARIO, que no ha sido registrado por el medidor como consecuencia de las inconsistencias encontradas, así:

1. Incumplimiento de los Equipos, Redes y Acometidas con las Normas Técnicas vigentes: Cuando los equipos de medición, redes y acometidas, se encuentre por fuera de los parámetros requeridos por la norma técnica colombiana vigente, de manera tal que afecte o pudiere afectar la confiabilidad de la medición, o el USUARIO que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: "5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador".

2. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO, según sea el caso.

**PARAGRAFO ÚNICO:** En virtud de lo anterior LA EMPRESA, una vez determinado que los equipos de medición se encuentran por fuera de los parámetros requeridos por la norma técnica colombiana vigente, estará facultada para cobrarle consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida, más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

**3. Conexiones No Autorizadas:** Cuando se detecte en las instalaciones de EL USUARIO una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes (Resolución CREG 067 de 1995, la que la modifique, adicione o sustituya) cuyo aparte pertinente reza: "5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador".

Así mismo, LA EMPRESA, una vez, detecte que en las instalaciones de EL USUARIO, existen una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, estará facultada para cobrar el consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida, más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando se trate de servicios de gas natural, que se encuentren en estado técnico suspendido, LA EMPRESA, una vez compruebe que en las instalaciones donde se presta el servicio de gas natural, se está consumiendo sin autorización y que los consumos no son registrados por el medidor, estará facultada para suspender desde la acometida, y para cobrar con cargo al USUARIO el valor de la visita técnica y el valor del consumo no facturado. Para el cobro del consumo no facturado se tomará el consumo estimado diario del servicio, este promedio diario se multiplicará por los días en que el medidor no registró consumo y este resultado, se multiplicará por el valor del metro cúbico vigente a la fecha en que se suspendió el servicio desde la acometida, el consumo no facturado se determinará con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En todo caso el Consumo No Facturado se establecerá de acuerdo a las disposiciones establecidas en la legislación y regulación vigente.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Las anteriores obligaciones pecuniarias se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar LA EMPRESA.

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

**PARÁGRAFO QUINTO:** Una vez la Empresa tenga conocimiento de la existencia de uno o varios de los hechos descritos en este artículo, previa actuación administrativa se expedirá un acto administrativo consistente en un pliego de cargos al USUARIO(s), indicándose en éste, como mínimo, la causa por la cual se inicia la investigación, los medios de prueba que se puedan solicitar y sus oportunidades. El USUARIO(s) tendrá(n) cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de la notificación del pliego de cargos, para presentar sus descargos por escrito y aportar o solicitar la práctica de pruebas. Vencido este término y el término dispuesto para practicar las pruebas, la Empresa tomará la decisión en un plazo no mayor

de quince (15) días hábiles, contados a partir del momento en que se notifique la última persona del pliego de cargos. De ser necesario, este término podrá suspenderse para la práctica de pruebas hasta por treinta (30) días hábiles. La decisión y el pliego de cargos deberán notificarse personalmente, en la forma prescrita en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En el evento que no se pudiere realizar la notificación personal del pliego de cargos, éste se notificará por correo certificado, en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Si se trata de la notificación del acto decisorio, se enviara citación al inmueble con indicación del término de cinco (5) días hábiles de que dispone para comparecer y notificarse personalmente en las instalaciones de LA EMPRESA, cumplido el cual, sin haberse presentado a notificarse, se procederá a la notificación por aviso al día siguiente mediante el envío copia exacta de acto contentivo de la respuesta, con la advertencia que se entenderá surtida la notificación al día siguiente de su recibido, adicionalmente se advierte que contra el acto definitivo, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Una vez quede en firme el acto definitivo, LA EMPRESA cobrará el consumo no facturado, más los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, incluyéndolo en la factura del servicio público, pues se trata de una suma que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme. Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del predio donde se presta el servicio es la misma, a no ser que dentro de la actuación, éste haya informado otra dirección de notificación. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que la Empresa pueda determinar a través del directorio telefónico, la del inmueble en que se cometió la anomalía, o la que se pueda determinar por cualquier otro medio.

**PARÁGRAFO SEXTO:** En el evento en que no sea posible, por causa imputable al USUARIO, determinar los valores de los consumos no facturados con base en la capacidad máxima de los equipos instalados o sea porque no se encuentren equipos instalados al momento de la revisión, los consumos se establecerán con base en la capacidad máxima de los equipos instalados de un usuario en condiciones similares.

**PARÁGRAFO SEPTIMO:** LA EMPRESA en aquellos casos donde sea aplicable, podrá retener por todo el tiempo que dure la actuación administrativa, el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

## **ANEXO Nº 2. DE LAS GARANTIAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO**

**A.-** Cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003, o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complementen o modifique y el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

**B.-** Denuncio del contrato de arrendamiento. El arrendador y/o el arrendatario deberán informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la(s) garantía(s) correspondiente(s) para su estudio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptarla o rechazarla, de acuerdo a las políticas establecidas por ella. En el evento que LA EMPRESA no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior. No será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, entre otros, que hayan sido facturados por LA EMPRESA con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

**C.-** Requisitos Formales para el estudio de la Garantía. El arrendador y/o arrendatario al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento deberán aportar los siguientes documentos, con el fin de que LA EMPRESA proceda a realizar el estudio y análisis de la(s) garantía(s):

1. Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.
2. Fotocopia del Contrato de Arriendo.
3. Certificado de Tradición del Inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
4. Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
5. La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración, o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble; certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser canceladas al momento de la presentación de la garantía.

**PARÁGRAFO TERCERO:** En caso que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, LA EMPRESA requerirá, por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que LA EMPRESA decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de LA EMPRESA.

**D.-** Valor de la garantía o depósito. El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el cargo por conexión, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

Las entidades o empresas de servicios públicos domiciliarios suministrarán esa información y la divulgarán periódicamente.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En aquellos casos, donde el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la entidad o empresa puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el parágrafo 1º del presente artículo son a cargo del arrendatario. LA EMPRESA deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que el arrendatario no ajuste el valor de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, será causal de suspensión del servicio hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía.

**E.-** Duración de la Garantía. Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento.

Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s), de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del numeral anterior, es decir, suspensión del servicio, hasta tanto, no se ajuste la respectiva garantía.

**Parágrafo:** Valor en Reclamo: Una vez notificada la terminación del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA, deberá informar al arrendador que no existen saldos pendientes. En el evento que existan valores en reclamo y perdiera vigencia la garantía se restablecerá automáticamente la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

**F.-** Causales de Rechazo de las Garantías. A continuación se relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante LA EMPRESA:

- 1.- Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.
- 2.- Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- 3.- Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.
- 4.- Que las Pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, exija que LA EMPRESA, deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o contemple la cláusula de excusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.
- 5.- Que el contrato denunciado ante LA EMPRESA no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas natural sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial), o que funcione un negocio.

**G.-** Vigencia de la(s) garantía(s). Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos, y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad establecido en la ley 142 de 1994, y sus normas modificatorias, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- 1.- Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el Arrendatario y/o Arrendador no informe sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante LA EMPRESA las garantías entregadas al momento de la denuncia del contrato.
- 2.- Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del artículo 59 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.
- 3.- Cuando el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- 4.- Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble, de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.
5. Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

**H.-** Solicitud de Nuevos Servicios. Cuando LA EMPRESA instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en la Ley y el contrato de condiciones uniformes, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, LA EMPRESA determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento en que el arrendatario solicite a LA EMPRESA un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. 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 necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** LA EMPRESA podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que un servicio se considera no básico, cuando la solicitud del mismo no afecta el desarrollo ordinario para el que fue contratado, y que por lo tanto el servicio de gas natural se mantendrá funcionando, adecuadamente, sin necesidad de realizar dicha intervención, por cuanto al momento de solicitarse los equipos e instalaciones cumplen con todas las disposiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normatividad vigente.

**I. Procedimiento en caso de modificación en el uso del servicio de Gas Natural.** Si durante la ejecución del contrato de Arrendamiento, el arrendatario sin autorización de LA EMPRESA, modifica el servicio de Gas Naturales procederá de la siguiente manera:

1.- LA EMPRESA, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada-

2.- LA EMPRESA, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.

3.- Si el arrendador autoriza la conexión del Servicio No residencial, cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994.

### **ANEXO No. 3. CONDICIONES ESPECIALES PARA USUARIOS DE CARÁCTER INDUSTRIAL CON CONSUMOS SUPERIORES A LOS 100.000 pcd, QUE HUBIESEN MANIFESTADO SU DESEO DE SER ATENDIDOS BAJO LAS CONDICIONES EN QUE SE LES PRESTA EL SERVICIO A PEQUEÑOS CONSUMIDORES O USUARIOS REGULADOS SUJETOS A CONDICIONES UNIFORMES**

Para aquellos usuarios con consumos superiores a los 100.000 pcd, el servicio de distribución se prestará de manera condicionada, de acuerdo con la disponibilidad de suministro de gas y de transporte que LA EMPRESA pueda realizar, dentro de los siguientes parámetros generales:

a) Al momento de atender la solicitud de Conexión, la empresa informará al Usuario por escrito, si existe disponibilidad de gas y de transporte suficiente para atender su consumo de la manera como éste lo solicite. En el caso que no sea posible, el Usuario es libre de aceptar los condicionamientos que aquí se determinan, pudiendo recurrir a otros comercializadores de gas o de transporte existentes en el mercado.

b) En el evento que el Usuario decida conectarse a la red de distribución y someterse a condiciones uniformes, no teniendo disponibilidad de suministrar gas LA EMPRESA, bajo la modalidad de gas en firme, su consumo será atendido bajo condiciones Interrumpibles, según la cual, LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender de manera temporal o definitiva, las veces que sea necesario, el consumo del usuario, de manera que no se afecte la prestación continua e ininterrumpida al resto de usuarios.

c) LA EMPRESA realizará los esfuerzos que fuesen necesarios, dentro del marco de la Ley, los Decretos Reglamentarios y la regulación, para conseguir el gas y el transporte para atender el consumo del Usuario; en elemento que consiga el Suministro y el Transporte, lo informará de esa manera al Usuario, definiendo las condiciones a las que hubiese lugar.

d) LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender el servicio, cuando quiera que sus instrucciones, las del transportador o aquellas que se tomen, sean para garantizar el suministro de gas a la generalidad de los usuarios.

e) Las partes de común acuerdo podrán establecer condiciones particulares para la distribución y/o transporte.

### **ANEXO No. 4. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autoriza de manera expresa e inequívoca a LA EMPRESA a mantener, manejar, utilizar y suprimir sus datos personales actualmente registrados y los que llegase registrar en la base de datos de LA EMPRESA, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

#### **A. "TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

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

1. Para realizar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, sin limitarse a: la prestación del servicio público de gas natural domiciliario y sus actividades complementarias, programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.
2. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos.
3. Para que en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexos, fines estadísticos, comerciales y/o de

control de riesgos de LA EMPRESA, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como la CIFIN y DATACREDITO, entre otras.

4. Para que la recolección de la información pueda realizarse a través de medios idóneos tales como encuestas que permitan su posterior verificación y para ser utilizados como material probatorio.

#### **B. DERECHOS DE LOS TITULARES:**

El SUScriptor Y/O USUARIO tendrá, con relación al manejo de datos personales, los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Fecha: 7 de enero de 2016

*Entidad Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

*METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.*

*NIT: 890.208.316-6*