Nota General.

Dentro del presente documento se compilan las condiciones uniformes, es decir, las cláusulas establecidas previamente por la Empresa de Servicios Públicos **METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** en las cuales está dispuesta a la prestación del servicio público de Gas natural en su zona de influencia. Se establecen los derechos y obligaciones de las partes recíprocamente entre sí, siendo la contraprestación más relevante, por la Empresa, la prestación del servicio a su cargo de manera continua y con calidad, por parte del suscriptor, el pago del precio correspondiente a lo consumido. La característica principal del contrato es ser un acuerdo por el cual un suscriptor se adhiere a las condiciones uniformes aquí dispuestas y, por lo tanto, no requiere su firma, y existe contrato de servicios públicos desde 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.

TITULO I
DEFINICIONES Y CRITERIOS GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
CAPÍTULO I

DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con **LA EMPRESA**, se entenderán incorporadas al mismo, las definiciones vigentes en la Ley 142 de 1994 y sus modificaciones, en las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", el Ministerio de Minas y Energía, en las Normas ICONTEC en lo que sea aplicable, en los reglamentos técnicos y en las especificaciones de construcciones de **LA EMPRESA**, y en las que modifiquen, adicionen o deroguen las anteriores, y que sean aplicables al presente contrato y en especial las siguientes:

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

ACOMETIDA FRAUDULENTA, NO AUTORIZADA, O ANÓMALA: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas efectuada sin autorización de **LA EMPRESA.**

ACOMETIDA IRREGULAR: Aquella que no cumple los requisitos técnicos establecidos por LA EMPRESA y las normas vigentes.

ADULTERACIÓN O ANOMALIA DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Es cualquier acción tendiente para generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación o cambio de medidores sin autorización de la empresa o no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación, devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, violación a la suspensión y/o el corte del servicio, bypass a la acometida, entre otros. Así mismo el regulador se considera manipulado cuando se modifique la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es la determinación de consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados.

ALTERACIÓN: Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas, externas o equipos de medida y/o regulación, y/o aquellas construidas a fin de lograr la obtención del suministro del servicio sin la autorización de **LA EMPRESA.**

ANOMALÍA: Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o cause que se generen consumos no medidos. Así como la construcción de la Acometida por personas diferentes a **LA EMPRESA.**

ARTEFACTO A GAS: Es aquel que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO.**

CAPACIDAD INSTALADA: Máxima potencia expresada en Kw (BTU/hora) que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma.

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

CARGO FIJO: Es el valor mensual que se cobra a todo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso y que se haya o no utilizado el servicio de gas combustible. Este concepto se cobrará desde el momento en que se den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación vigente.

CARGO POR CONEXIÓN: Es el cargo que se cobra al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** por una sola vez, para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio al inmueble, y cubre los costos involucrados en la acometida y el medidor cuando sea suministrado por la empresa, y podrá incluir, de autorizarlo la CREG, una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución

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

CENTRO DE MEDICIÒN INDIVIDUAL: Se encuentra conformado por el medidor, el regulador, la válvula de corte del suministro y los accesorios para el control de gas a una sola vivienda.

CENTRO DE MEDICIÒN COLECTIVO: Se encuentra conformado por los medidores, reguladores, válvulas de corte del suministro y los accesorios necesarios para el control de gas a varios usuarios.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Documento emitido de acuerdo con 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.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LA INSTALACION INTERNA DE GAS COMBUSTIBLE: Documento emitido de acuerdo con el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013, expedido por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas normas que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, en el cual se manifiesta el adecuado funcionamiento de la red interna de gas combustible.

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por Redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan y complementan.

COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Actividad de compra y venta de gas combustible en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de gas combustible.

CONCEPTOS NO INHERENTES: Son bienes o servicios prestados por **LA EMPRESA** o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes, los cuales podrán ser cobrados por **LA EMPRESA** a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta, irregular o anómala, para acceder al servicio de gas combustible mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos. También se considera conexión no autorizada, la unión a la red local sin autorización de **LA EMPRESA** a fin de lograr el suministro del servicio de gas combustible.

CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD: LA EMPRESA tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento en que **LA EMPRESA** suspendiera, restringiera o descontinuará el suministro debido a una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier perdida o daño directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o determinados de acuerdo con la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o con los promedios de consumo de **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por **LA EMPRESA.**

CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

CONSUMO FACTURADO: Es el consumo liquidado y cobrado al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible- CREG, para los usuarios regulados.

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 consumo que este registre.

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, regulación o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

CONSUMO NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibido por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** en un determinado periodo y que no ha sido liquidado y cobrado por **LA EMPRESA.**

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

CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo histórico del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** en los últimos seis (6) meses de consumo.

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

CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** del servicio de gas pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** de estratos 1 y 2, y en el estrato 3 cuando la Comisión defina las condiciones para su aplicación.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en este contrato, en la Ley 142 de 1994, en la Resolución 108 de 1997, Resolución 067 de 1995 y Resolución 059 de 2012 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y en las normas que las modifiquen adicionen o reformen, y en el presente Contrato de Servicio Público.

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

DEFECTO CRÍTICO: Se entiende por defecto crítico todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado, catalogado como tal en el Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo, que, deben conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** por parte del distribuidor.

DEFECTO NO CRÍTICO: Se entiende por defecto no crítico, todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado, catalogado como tal en el Anexo 2 del Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, que conlleva que la instalación pueda continuar en servicio bajo la condición de que el defecto no crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, en un término fijado por el distribuidor, el cual en ningún caso debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un defecto no crítico, **LA EMPRESA** suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la normatividad vigente.

DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado por el Código Penal en el artículo 256 (Ley 599 de 2000, modificado por el art. 14 de la Ley 890 de 2004) 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 combustible, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes."

DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Es la información que da a **LA EMPRESA** el dueño de un predio o su representante, a través del formato destinado por **LA EMPRESA** para tal fin, acerca de la existencia y su posterior terminación del contrato de arrendamiento, en observancia de los dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo reglamenten.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al procedimiento establecido por LA EMPRESA, en la Cláusula 66 y lo señalado en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, modificado por la Resolución CREG 105 007 de 2024

ELEVADOR: Elemento mecánico que permite la transición entre la tubería plástica y metálica o viceversa.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994. Para efectos de este contrato es **METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.,** en adelante LA EMPRESA.

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

ESTRATIFICACIÓN SOCIO ECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.

FACTOR DE UTILIZACIÓN: Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día, conforme lo establecido en los Anexos 2 y 3.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta de cobro que **LA EMPRESA** entrega o remite al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes en desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por **LA EMPRESA** y debidamente firmada por su representante legal, prestará merito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. La Factura puede ser emitida mediante el sistema de facturación electrónica, o como Documento Equivalente, a decisión de **LA EMPRESA.**

En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

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.

FACTOR DE CORRECCIÒN: Es aquel o aquellos factores por el cual se corrige la lectura en función de normas técnicas establecidas para el correcto cálculo de consumos, las cuales varían de acuerdo con el cuadro de medición del suministro.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Es el incumplimiento de **LA EMPRESA** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, la cual dará derecho al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

FIRMA INSTALADORA: Es la persona natural o jurídica que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- o la entidad que haga sus veces, para construir las instalaciones internas en los inmuebles de lo**s SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** del servicio de gas que atiende **LA EMPRESA.**

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

GAS NATURAL: Es una mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo. El gas natural, cuando lo requiera, debe ser acondicionado o tratado para que satisfaga las condiciones de calidad establecidas por la CREG.

GASODOMÉSTICO: Artefacto para uso doméstico, que funciona con combustibles gaseosos principalmente. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** está obligado a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

GRAN CONSUMIDOR DE GAS NATURAL O USUARIO NO REGULADO: Es un consumidor de más de 100.000 pcd o su equivalente en m3, a partir de enero 1o. del año 2005, medida la demanda en un solo sitio individual de entrega.

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

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

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. 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. No incluye los Artefactos a Gas o Gasodomésticos.

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

MANIPULACIÓN INDEBIDA: Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de la acometida, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o la conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos.

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

MEDIDOR DE PREPAGO: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

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

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS O RED INTERNA: Especificaciones definidas en la Resolución No 90902 del 24 de octubre de 2013 o la norma que la modifique, sustituya o adicione, expedida por el Ministerio de Minas y Energía, o la autoridad competente, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual **LA EMPRESA** pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** del servicio. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, **LA EMPRESA** aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA y demás normas que lo adicionen, modifiquen, sustituyan o revoquen.

ORGANISMO DE INSPECCIÓN Y/O CERTIFICACIÓN ACREDITADO: Es una organización que por su competencia técnica es reconocida por el ONAC para realizar las actividades de certificación, evaluación e inspección de las redes internas de gas combustible.

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN: Es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

PARTES: Son partes dentro del presente contrato, en los términos de la ley 142 de 1994, de un lado **LA EMPRESA** en su calidad de prestador, y de otra, el **SUSCRIPTOR y/o el USUARIO** del servicio en el inmueble en que se presta.

PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponde a uno de prepago. El período de facturación puede ser mensual o bimensual.

PERSONA COMPETENTE: Aquella que ha sido entrenada, tiene experiencia y posee certificado de competencia laboral para realizar las actividades a las que se refiere el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas, Resolución No 90902 de 2013, expedida por el Ministerio de Minas y Energía (Diseñador, instalador, personal de mantenimiento y reparador, inspector, soldador, certificador). La competencia será certificada por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC o el SENA.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de cualquier parte interesada suscriptor o no, dirigida a la empresa, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de gas combustible, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores en particular. Las peticiones pueden presentarse en forma verbal o escrita.

PEQUEÑO CONSUMIDOR DE GAS NATURAL: Es un consumidor de menos de 100.000 pcd o su equivalente en m3, a partir de enero 1o. del año 2005.

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

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

QUEJA: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

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

RECLAMACIÓN: Es la solicitud a través de la cual el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

RECONEXIÓN: Restablecimiento del suministro del servicio público de gas combustible a un inmueble, cuando previamente se ha suspendido.

RECURSO: Es un acto del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para obligar a **LA EMPRESA** a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice **LA EMPRESA** procede el recurso de reposición, y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición en un solo escrito, en la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos (Servicio al Cliente) de **LA EMPRESA** y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos para que lo resuelva, en los términos que establece la ley.

RECURSO DE QUEJA: Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando **LA EMPRESA**, rechaza el trámite del recurso de Apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Acto del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN: Acto del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO,** utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

REFORMA: Cambio en las Instalaciones Internas para suministro de gas combustible con relación a su trazado inicial o variación de su capacidad instalada. Se entiende que las ampliaciones o modificaciones también son reformas.

REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE: Documento en el que se establecen los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones para suministro de gas combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las actividades de certificación de estas instalaciones, que se encuentran contenidas en la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía y las normas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos.

REINSTALACIÓN: Restablecimiento del suministro del servicio de gas domiciliario a un inmueble, cuando previamente se ha efectuado su corte.

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

REVISIÓN CRÍTICA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza **LA EMPRESA** para investigar desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según el patrón de consumo histórico normal de cada usuario.

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, que está a cargo del usuario y debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado o por un Organismo de Certificación Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la Resolución CREG 059 de 2012, o la norma que la modifique, sustituya o adicione y en el presente contrato de condiciones uniformes, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición.

REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: 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, y no incluye los artefactos a gas. Debe ser realizada por un organismo de certificación acreditado o por un organismo de inspección acreditado por el ONAC para esta actividad. El costo debe ser asumido por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO.**

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

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

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SERVICIOS TÉCNICOS: Son todos aquellos servicios que presta **LA EMPRESA** para la modificación, reparación y/o adecuación de la acometida, centro de medición, regulación y/o instalación interna existente y los gasodomésticos y/o artefactos a gas. Los servicios técnicos relacionados con las instalaciones internas, gasodomésticos y/o artefactos a gas podrán ser prestados por cualquier Firma Instaladora conforme a las normas de la regulación vigente.

SILENCIO ADMINISTRATIVO: Es la falta de respuesta oportuna y/o adecuada por parte de **LA EMPRESA**, a la petición queja o recurso presentado por un **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dentro del término legal establecido.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurridos más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la petición, queja o recurso, sin que **LA EMPRESA** hubiere respondido una petición, queja o recurso, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. De igual manera, el silencio administrativo positivo operará en los eventos en que, aun habiéndose expedido respuesta en el término de ley, no se hubiera surtido el trámite para su notificación. La notificación de las decisiones se hará conforme lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: Es el conjunto de gasoductos y estaciones reguladoras de presión que transportan Gas Combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde una Estación de Transferencia de Custodia de Distribución o desde un Tanque de Almacenamiento, o desde una Estación de Descompresión, hasta el punto de derivación de otro Sistema de Distribución y/o de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su Conexión.

SOLICITUD DE SERVICIO: Es el documento mediante el cual el SUSCRIPTOR POTENCIAL se vincula a LA EMPRESA, estableciendo las características en que requiere el servicio y el predio beneficiario del mismo, entre otras. Este documento forma parte integral del Contrato de Servicios Público

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.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y las demás actividades a las que se refiere la Ley 142 de 1994.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro del servicio público de gas combustible al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, efectuada por **LA EMPRESA**, como consecuencia de la ocurrencia de alguna de las causales previstas en la ley, este contrato o las Resoluciones expedidas por la CREG; la cual podrá ser realizada desde el equipo de medición, desde el elevador, o desde la acometida y/o red de distribución.

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**.**

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales de corte o terminación del servicio contempladas en la Ley 142 de 1994 o Ley de servicios públicos, en la regulación y/o el presente contrato.

UNIDAD HABITACIONAL: Vivienda independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también CONSUMIDOR.

USUARIO REGULADO: Persona natural o jurídica cuyas compras de gas combustible están sujetas a las tarifas derivadas de la aplicación de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG. Es un Pequeño Consumidor

de gas natural **USUARIO NO REGULADO:** Es un Gran Consumidor de gas natural.

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

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.

VISITA TÉCNICA: Es la visita realizada por un técnico en nombre de **LA EMPRESA** con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado de la acometida, redes de distribución, centros de medición o el estado de las líneas comunes.

CAPITULO II

CRITERIOS GENERALES PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/ O USUARIOS:

Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en la Ley 142 de 1994 y sus modificaciones, con sujeción a los siguientes criterios generales:

1. De los derechos y garantías mínimas. - Los derechos y garantías consagrados en la Ley 142 de 1994, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por **LA EMPRESA** en la ejecución del presente contrato.

2. De acceso al servicio. - Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el Contrato de Servicios Públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que **LA EMPRESA** pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS**.

3. De libre elección del prestador del servicio. - Todo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

4. De calidad y seguridad del servicio. – **LA EMPRESA** debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato. Esos términos y condiciones deben ser conocidos por los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

5. De racionalidad. – **LA EMPRESA** velará porque el servicio se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.

6. De neutralidad. – **LA EMPRESA** dará un tratamiento igual a sus **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS**, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio y/o las que consagre la ley y la regulación.

7. De buena fe. - Tanto **LA EMPRESA** como sus **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.

8. De obligatoriedad del contrato. - El presente contrato es Ley para las **PARTES**. **LA EMPRESA** está obligada no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.

9. De no abuso de posición dominante. - Según los artículos 11, 34 y 133 de la Ley 142 de 1994, **LA EMPRESA** se abstendrá de abusar de su posición dominante, cuando tenga esa posición

10. De no abuso del derecho. - Los derechos originados en razón del presente contrato, no podrán ser ejercidos de manera abusiva y con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

11. De información y transparencia. - Los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

12. De queja y reclamo. – **LA EMPRESA** deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS**.

13. De facturación oportuna. - Los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Las partes podrán acordar que los envíos de las facturas se efectúen por medios electrónicos.

14. De obligatoriedad del pago. - Los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** están obligados a pagar, en los términos definidos en la Ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por **LA EMPRESA** por la prestación del servicio y aquellas que se expidan con ocasión de procedimientos de recuperación de consumos de periodos anteriores.

15. De participación. - Los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** podrán participar en la gestión y fiscalización de **LA EMPRESA** en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.

16. De agilidad y economía en los trámites. – **LA EMPRESA** deberá abstenerse de imponer a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos.

o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

17. De responsabilidad. - Las **PARTES** en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

TITULO II

CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO DEL CONTRATO:

El contrato de prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por red es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual **LA EMPRESA** se obliga a prestar a un **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a cambio de un precio en dinero establecido de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible por redes conforme a las condiciones uniformes definidas por **LA EMPRESA** para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de **SUSCRIPTORES y/ USUARIOS,** y las características del servicio establecidas en la Solicitud de Servicio.

PARÁGRAFO 1. Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de **LA EMPRESA** si no las definidas por las leyes y la regulación referentes a la prestación de servicios públicos domiciliarios, y en especial al servicio público de gas combustible por redes, así como a aquellas que **LA EMPRESA** aplique de manera uniforme a sus **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** en la prestación del servicio objeto del presente contrato. Las **PARTES** convienen en someter el perfeccionamiento, ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporen en los Capítulos de Definiciones y Condiciones Uniformes del contrato.

PARÁGRAFO 2. En los eventos en que **LA EMPRESA** no pueda prestar el servicio público domiciliario de gas natural por redes que ofrece, podrá suministrar otro combustible, previo aviso al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** y cumpliendo las previsiones sobre calidad y tarifas definidas para el mismo.

Para tal fin, los gastos y costos que se generen por el suministro de otro combustible serán asumidos por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, salvo los casos en que la imposibilidad para el suministro sea ocasionada por **LA EMPRESA.**

PARAGRAFO 3: Para los efectos del presente Contrato cuando en alguna de sus cláusulas se utilicen **USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, TENEDOR y/o POSEEDOR** se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos**.**

PARAGRAFO 4: LA EMPRESA presta sus servicios en los municipios referenciados en el Anexo 5, así como en todos aquellos municipios en donde inicie la prestación del servicio de acuerdo con sus Planes de Expansión. De igual forma **LA EMPRESA** podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional, conforme la regulación expedida por la CREG o por quien haga sus veces.

2. PARTES DEL CONTRATO:

Las **PARTES** del presente contrato son, por un lado, **LA EMPRESA**. en su calidad de prestador del servicio, y por otra el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** identificado en la Solicitud de Servicio o aquellas personas a quienes este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en las obligaciones y derechos contraídos y adquiridos en desarrollo del presente contrato y demás que se desprendan del mismo, en los términos de la Ley 142 de 1994, salvo que exista una causal de rompimiento de la solidaridad conforme lo establecido en la ley y la regulación.

Si el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si **LA EMPRESA** incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.

3. OBLIGACIONES, DEBERES Y DERECHOS GENERALES DE LAS PARTES:

3.1. OBLIGACIONES Y DEBERES: 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** y del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

Por parte de LA EMPRESA.:

a) Prestar un servicio eficiente en condiciones de calidad y continuidad, sin abuso de su posición dominante, y de conformidad con la regulación y la ley, salvo cuando existan motivos o razones ajenas a **LA EMPRESA** ocasionadas por un tercero o el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO, o** de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico que lo impidan o rotura o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras **LA EMPRESA** las soluciona o por mantenimientos programados.

b) Informar a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio.

c) Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos.

d) 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.

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

f) Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los usuarios de estrato 1, 2 y 3 para amortizar los cargos por conexión.

g) Proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados y efectuar la revisión y calibración de dichos equipos, como máximo cada cinco años, con cargo al usuario cuando corresponda.

h) Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte respectivamente. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que subsanare la causa que dio origen a la suspensión y/o esta sea notificada al distribuidor por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. La reinstalación se efectuará en un término que no podrá exceder de tres (3) días hábiles a la fecha en que se subsane la causa que dio origen al corte y/o esta sea notificada al

distribuidor por parte del **SUSCIPTOR y/o USUARIO**.

i) Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología apropiada, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal del cobro.

j) Entregar al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** certificación de la lectura que registra el medidor correspondiente a su instalación, cuando éste lo solicite.

k) **LA EMPRESA** podrá verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y, deberá adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.

l) Facturar oportunamente y con la periodicidad establecida y en forma discriminada, el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o la autorización del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** puedan ser incluidos en la factura.

m) Implementar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas, cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que han cobrado en períodos anteriores.

n) Enviar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

o) Suspender o cortar el servicio, cuando se presente alguna(s) de las causales establecidas en este contrato, en la ley y/o la regulación.

p) Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los **USUARIOS y/o SUSCRIPTORES** en relación con el servicio de gas que presta **LA EMPRESA,** en los términos del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, o la norma que lo modifique o adicione.

q) Informar oportunamente, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliario, salvo que se trate de emergencias, caso fortuito o fuerza mayor o ajenos a **LA EMPRESA**.

r) Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado por **LA EMPRESA,** para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca

como mínimo el nombre, el documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.

s) Elaborar un acta en la que consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario que realiza la respectiva instalación y el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o quien se encuentre presente en el inmueble.

t) Devolver al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** los medidores y demás equipos retirados por **LA EMPRESA** que sean de propiedad de éste salvo que, por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de **LA EMPRESA**, o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, acepte entregarlo o cederlo a **LA EMPRESA** como parte del mismo.

u) Permitir al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente y los reglamentos técnicos.

v) Hacer las compensaciones correspondientes a que haya lugar al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** cuando exista falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

w) Contar con un servicio de Atención de Emergencias que funcione las 24 horas del día.

x) Tener un listado actualizado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados.

y) Informar a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIO**S a partir del Plazo mínimo entre revisión, su obligación de realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas.

z) Recaudar las contribuciones, y aplicar los subsidios establecidos por la normatividad vigente, a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** a quienes correspondan.

De igual forma todas aquellas adicionales contenidas en el presente contrato, en la Ley, la regulación y los reglamentos.

Las obligaciones de **LA EMPRESA** solo se iniciarán cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** haya convenido con **LA EMPRESA** la prestación del servicio, y subsisten siempre y cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio y se encuentre al día con el pago, o no se encuentre incurso en una causal de suspensión y/o corte del servicio.

Por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO:

a. Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.
b. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, la carga (capacidad instalada) y la clase de servicio para el cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la Solicitud de Servicio.
c. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, las normas establecidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por la CREG y demás autoridades competentes para el diseño, construcción, mantenimiento, evaluación de la conformidad y revisión de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple, según sea el caso.
d. Realizar la revisión previa de que se refiere la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, para la puesta en servicio del gas combustible.
e. Realizar la revisión periódica de las instalaciones internas dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo ordenados por la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, o cuando se presenten escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.
f. Efectuar a su costo las reparaciones y adecuaciones que sean necesarias para corregir los defectos encontrados en la revisión periódica, que permitan la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, la cual podrá realizarse con **LA EMPRESA** o con otra firma instaladora que se encuentre registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, y conforme a las disposiciones expedidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones internas de gas combustible.
g. Realizar las revisiones únicamente con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados ante el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, y con personal calificado.
h. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de trabajos relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Estos trabajos también podrán ser realizados por **LA EMPRESA** o por personal

autorizado y registrado ante ella.

i. Avisar y solicitar aprobación a **LA EMPRESA** para efectuar modificaciones en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

j. Verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, tomar las precauciones eficaces para que no se alteren, y velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos esté tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio, y que esté adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezca libre de escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por **LA EMPRESA**, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

k. Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que puedan impedir el libre acceso de **LA EMPRESA** al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. De encontrarse instalados los anteriores elementos, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá en todo momento facilitar al personal de **LA EMPRESA** el acceso al medidor. No está permitido el sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento correspondiente al Amparo Policivo; y en caso de presentarse una emergencia o de requerirse por parte de **LA EMPRESA**, se podrán retirar de inmediato dichos elementos, con cargo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO,** sin que se genere responsabilidad alguna para **LA EMPRESA**.

l. Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos; y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por **LA EMPRESA.** Para tal efecto el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor, regulador y el equipo conexo. De igual forma, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se abstendrá de trasladar directamente el centro de medición

m. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por **LA EMPRESA** para efectuar revisiones y labores de rutina programadas, o en caso de escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.

n. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los medidores, reguladores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de **LA EMPRESA** se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la

irregularidad 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.

o. Solicitar autorización de **LA EMPRESA** para el cambio de uso del servicio.
p. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos y artefactos a gas en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio, o que generen condiciones inseguras. **LA EMPRESA** podrá rehusarse a la prestación del servicio o descontinuar la prestación del mismo, cuando considere que la instalación o parte de ésta es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o a otros usuarios.
q. Informar de inmediato a **LA EMPRESA** sobre cualquier irregularidad o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, regulador, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de Servicios Públicos, la Solicitud de Servicio, y/o en el sistema de información comercial.
r. Cumplir con el pago oportuno de las facturas del servicio expedidas por **LA EMPRESA,** dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y, por lo tanto, deberá informar a **LA EMPRESA** sobre esta situación y solicitar copia o duplicado de la misma.
s. Reclamar antes del vencimiento del plazo para el pago, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
t. Cancelar los consumos dejados de facturar cuando se haya presentado falta de medición del consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
u. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en las instalaciones de **LA EMPRESA,** salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.
v. Informar oportunamente a **LA EMPRESA** sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO.**
w. Reemplazar el medidor, el regulador y/o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, y permitir su retiro cuando se

considere necesario para su verificación en el laboratorio o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar 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.

x. Estar a paz y salvo por todo concepto con **LA EMPRESA** para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

y. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija **LA EMPRESA,** y sea procedente de acuerdo con la ley y la regulación vigente.

z. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá contactar a **LA EMPRESA** de modo que éstos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones. En caso de considerarlo necesario **LA EMPRESA** podrá solicitar al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que **LA EMPRESA** compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación.

aa. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por **LA EMPRESA.** En caso de pérdida o daño a los bienes de **LA EMPRESA** por actos o negligencia del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por **LA EMPRESA,** el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes, el cual podrá ser cobrado en la factura del servicio público.

bb. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sean de su propiedad o de **LA EMPRESA.** Esta responsabilidad incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

cc. En caso de que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** han sido manipulados indebidamente, este deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por **LA EMPRESA**, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones o visitas técnicas (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por **LA EMPRESA**. En todo caso, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** será responsable del perjuicio causado a

terceros por su conducta dolosa o culposa.

dd. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley, de la regulación y del Contrato de Servicios Públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a **LA EMPRESA** o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales correspondientes para el resarcimiento de dichos perjuicios.

ee. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. **LA EMPRESA** se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

ff. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato, en la ley y la regulación.

gg. Permitir a **LA EMPRESA** con su previa autorización en el momento en que incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, el reporte de su nombre e información comercial más relevante a las centrales de datos de deudores morosos. Así mismo el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** faculta a **LA EMPRESA** para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. **LA EMPRESA** podrá en cualquier momento acudir

a dichas centrales con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

hh. Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el, o cuando de la revisión realizada por **LA EMPRESA** se evidencie que el equipo de medida fue manipulado.

ii. Reparar las instalaciones internas de gas combustible cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos.

jj. Remitir a **LA EMPRESA** las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados, dentro de los términos de ley y regulación vigentes.

kk. Asumir los costos por calibración y reparación del medidor y/o regulador en los casos de anomalías o irregularidades, de acuerdo con el informe del laboratorio.

ll. Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estarán asociados a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o por parte de terceros.

mm. En los casos que **LA EMPRESA** evidencie adulteración o daño de los sellos y/o

dispositivos de seguridad instalados, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos y/o dispositivos de seguridad.

nn. No construir, ni manipular o intervenir redes de distribución, ni acometidas, conexiones o equipos de medida por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.

oo. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por **LA EMPRESA** en los casos de suspensiones de suministro de gas combustible, entre otras las siguientes: (i) Verificar el cierre de las perillas de todos los gasodomésticos 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 los gasodomésticos: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire. (v) Abrir la perilla del gasodoméstico a rehabilitar y dejar salir gas combustible por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente. (vi) Repetir esta operación en cada uno de los gasodomésticos que haya en su vivienda. (vii) Encender el gasodoméstico como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama. (viii) Si los quemadores de su gasodoméstico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (v).

pp. 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.

qq. Informar a **LA EMPRESA**, previamente y por escrito, cualquier cambio que se vaya a realizar en la estructura del inmueble que pueda afectar la prestación del servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder determinar si es necesario independizar el servicio para cada unidad, celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada una.

Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, el Reglamento técnico de Instalaciones para gas combustible, la regulación vigente y las normas técnicas colombianas. **DERECHOS DE LAS PARTES:** En el Contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, decretos y regulaciones, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

DE LA EMPRESA:

a. Establecer las condiciones Uniformes bajo las cuales prestará el servicio.
b. Cobrar la tarifa por concepto del servicio público, conforme a la regulación y

la ley, y facturar y obtener el pago del servicio público y de los demás conceptos que hayan sido prestados por **LA EMPRESA** y autorizados por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para ser cobrados, a través de la factura del servicio público.

c. Suspender y/o cortar el servicio de conformidad con la regulación y la legislación vigente, y lo dispuesto en el presente contrato.
d. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, emergencias y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno
e. Acceder al inmueble para realizar las revisiones e inspecciones a las instalaciones de gas y realizar la verificación de los equipos y elementos que conforman el centro de medición, incluyendo su retiro temporal conforme a lo dispuesto en la regulación y las condiciones del presente contrato; lo anterior con el fin de establecer las condiciones de seguridad y buen funcionamiento de los equipos.
f. Construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos.
g. Terminar el Contrato de Prestación de Servicio Público ante el incumplimiento de las obligaciones del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, y ante la demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio, y por las demás causas, lo anterior conforme a lo dispuesto en la regulación, la ley y las presentes condiciones, y sin perjuicio del ejercicio de sus derechos.
h. Realizar el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora.
i. Recaudar el cobro de la contribución a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** que deban legalmente aportarla.
j. Realizar el cobro de los valores no facturados por error u omisión o investigación de desviaciones significativas, así como los demás costos en que incurrió **LA EMPRESA** para su identificación y facturación. Todo lo anterior en los términos descritos en el presente contrato, en la Ley y la regulación.
k. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y que haya tenido otra cuenta con **LA EMPRESA**, teniendo esta última el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago.

Los demás derechos otorgadas por la ley, la regulación y en este contrato.

Del SUSCRIPTOR o USUARIO:

a. Obtener de **LA EMPRESA** la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

b. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.

c. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** asuma los costos correspondientes.

d. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley.

e. La participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.

f. Ser tratado dignamente por **LA EMPRESA** y a no ser discriminado por esta.

g. El debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.

h. Reclamar cuando **LA EMPRESA** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tal fin.

i. Conocer las condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos, y a obtener un ejemplar del mismo, cuando lo solicite.

j. Obtener información clara en las facturas.

k. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos, y a que se resuelvan oportunamente.

l. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la petición, queja o reclamo cuando haya sido presentada por el usuario, salvo en los eventos en que se constituya una nueva causal de suspensión o corte del servicio, respecto de la cual no se encuentra reclamación pendiente.

m. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. **LA EMPRESA** deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación

n. Que se le cobre una tarifa correspondiente a lo que haya consumido, ésta debe reflejar, además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.

o. La reconexión o reinstalación del servicio en los plazos establecidos en este contrato.

p. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos que se encuentre adelantando ante **LA EMPRESA,** y a obtener copias a su costa.

q. Reclamar en contra del uso asignado por **LA EMPRESA** al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real o al contratado.

r. Presentar reclamaciones contra las facturas que tuvieren menos de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **LA EMPRESA.**

s. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de

antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

t. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de **LA EMPRESA** el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de estos.
u. Solicitar a **LA EMPRESA** u otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas.
v. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas diferentes a las requeridas en el proceso de crítica de la facturación, a contar con la asesoría de un técnico particular.
w. Que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.
x. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
y. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley
z. Ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
aa. La prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, en lo pertinente al servicio público de gas combustible, los cuales indican:

"ARTÍCULO 136. CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 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 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera

de oficio por parte de la empresa.

137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

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

bb. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases de datos o archivos de **LA EMPRESA.**

cc. La protección de sus datos personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Los demás derechos otorgadas por la Ley y la Regulación.

PARÀGRAFO 1. Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el literal

v. de la presenta cláusula, **LA EMPRESA** deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio con antelación. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente. parágrafo, y para garantizar este derecho, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** contará con quince (15) minutos para obtener la asesoría o participación de un técnico.

PARÀGRAFO 2. Sin perjuicio de la suspensión, corte del servicio y la terminación del contrato, el incumplimiento de las obligaciones por parte del suscriptor, usuario o propietario dará lugar a que **LA EMPRESA** haga efectivo: **(i)** el cobro del valor de los bienes y servicios suministrados; **(ii)** el cobro de los intereses moratorios; **(iii)** la exigencia de los perjuicios causados; **(iv)** el cobro del consumo dejado de facturar en los casos en que haya lugar, entre otros.

PARÀGRAFO 3. En el evento en que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se oponga a que **LA EMPRESA** ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación

o la ley, en especial las acciones de suspensión, corte del servicio y/o trabajos de construcción, mantenimiento y normalización de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y **LA EMPRESA** podrá solicitar el Amparo Policivo de que trata el artículo 29 de la Ley 142 de 1994, para el oportuno ejercicio de estos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el Amparo Policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicadas las instalaciones internas y/o los medidores.
El amparo policivo se adelantará sin perjuicio de las demás acciones judiciales y administrativas a que hubiere lugar.

4. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN 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 ella y por la CREG, siempre y cuando la persona que solicite el servicio sea capaz y el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de identificación y de tipo urbanístico fijados por la autoridad nacional, municipal o distrital en donde se encuentre ubicado, las instalaciones internas cumplan técnicamente con la normatividad vigente, cuenten con el certificado de conformidad debidamente expedido por un organismo de inspección o certificación acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y se cancele el respectivo cargo por conexión al servicio.

PARÁGRAFO 1. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR: Si el solicitante del servicio es el arrendatario del inmueble, deberá obtener la autorización previa del arrendador. **LA EMPRESA** no prestará el servicio sin la previa autorización expresa del arrendador del inmueble

PARÁGRAFO 2. LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** haya pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a **LA EMPRESA**, tales como caso fortuito, fuerza mayor, culpa y/o hechos derivados del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o un tercero, de autoridad competente o del inmueble.

PARÁGRAFO 3. En el evento en que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al SUSCRIPTOR, por un lapso igual o superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio público de gas, **LA EMPRESA** podrá proceder a su anulación o terminación previa comunicación o notificación escrita en la cual informe la decisión, la cual deberá ser comunicada

al SUSCRIPTOR. En estos casos, **LA EMPRESA** podrá retener las sumas que haya recibido del SUSCRIPTOR por el monto de los costos en que haya incurrido efectivamente para conectar el servicio, y aquellas que el SUSCRIPTOR le adeude.

PARÁGRAFO 4. LA EMPRESA no suministrará el servicio a exusuarios hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas que aún prevalezcan por conceptos anteriores. **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 este ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante, **LA EMPRESA** podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo cuando evidencie riesgos de seguridad en la prestación del servicio o cuando la autoridad competente así lo solicite mediante acto administrativo.

5. CONEXIÓN DEL SERVICIO:

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, Resolución CREG 067 de 1995, y aquellas que la complementan, modifiquen o adicionen.

Previa a la puesta en servicio, **LA EMPRESA** exigirá que la instalación cuente con un certificado de conformidad expedido por un Organismo de Inspección debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y en virtud de lo anterior la conexión del centro de medición sólo podrá llevarse a cabo una vez el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tenga disponible para su instalación al menos un gasodoméstico con el cual el organismo de inspección pueda realizar todas las pruebas pertinentes y aplicables, que certifiquen que la instalación cumple con todas las condiciones de calidad y seguridad para que **LA EMPRESA** pueda dar el servicio a dicha instalación. La realización de estas pruebas será responsabilidad del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** y el personal que la realice deberá contar con Certificado de Competencia Laboral expedido por un Organismo de Certificación de Personas Acreditado conforme a las normas vigentes. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** asumirá el costo de dicha revisión independientemente de que la realice **LA EMPRESA** u otro Organismo de Inspección Acreditado.

No se autorizará la instalación del servicio si **LA EMPRESA** o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple las normas técnicas de seguridad exigidas.

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

6. SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO:

De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tiene derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato. **LA EMPRESA** decidirá la solicitud que se presente al respecto, de acuerdo con las siguientes reglas:

a.-La Solicitud de Servicio deberá contener por lo menos la siguiente información: a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. b) Dirección del inmueble. c) Tipo de servicio requerido.
d) Calidad con la que actúa, así como los documentos que acrediten dicha calidad e) Características técnicas del servicio (consumo, presión de trabajo, especificaciones técnicas de los equipos, ubicación de estos, etc.). Una vez el suscriptor cumpla ante **LA EMPRESA** con los requisitos generales y especiales establecidos, **LA EMPRESA** no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar. La solicitud debe ser resuelta en un plazo que no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de pruebas o estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso **LA EMPRESA** contará con un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión. **LA EMPRESA** estará obligada a atender toda solicitud de conexión a su red de distribución, pero podrá negar o restringir la conexión en los eventos mencionados en la Cláusula 7.

b. De ser viable la conexión al servicio, el distribuidor dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles para realizar la conexión desde el momento en que el SUSCRIPTOR haya pagado el Cargo por Conexión.

PARÁGRAFO. Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los SUSCRIPTORES de una misma red local, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el SUSCRIPTOR.

Corresponderá al comercializador efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que éstos asuman los costos correspondientes.

7. DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO:

LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato o en la normatividad vigente. Dentro de estas razones se contemplan, entre otras, las siguientes:

i. No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y regulación.
ii. Si existe la posibilidad de riesgo en la calidad del servicio a otros usuarios (Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar pueda generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos para el sistema de distribución)
iii. Incumplimiento de normas técnicas y/o de seguridad de la instalación interna del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** y/o de los gasodomésticos o equipos.
iv. Por no contar el inmueble con la correcta nomenclatura o que el inmueble no pueda identificarse por carecer de nomenclatura oficial o visible.
v. Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
vi. Cuando el SUSCRIPTOR se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad, de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.
vii. Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.
viii. Limitación en la obtención de suministro y transporte suficiente de gas combustible (No disponibilidad de gas adicional). En el evento en que **LA EMPRESA** cuente con gas disponible, pero bajo la modalidad interrumpible, el suscriptor podrá ser atendido bajo las Condiciones Especiales que se determinarán en el presente documento.
ix. Por no existir redes locales en el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante

b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente o se encuentre en zona de especial protección.

c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

d) Por no encontrarse el sector dentro de los planes de expansión y del programa de inversiones de
LA EMPRESA.

e) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC, o cuando exista en el inmueble una instalación interna realizada por personal que no cuente con certificado de competencia laboral y registro ante la SIC vigente y demás requisitos regulados por la autoridad competente

f) Por no presentar ante **LA EMPRESA** la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio en caso de ser arrendatario.

g) Cuando para construir las redes o instalar las conexiones se requieran permisos y/o licencias y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite.

h) Cuando el solicitante del servicio es un antiguo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.

i) Cuando para construir las redes o instalar las conexiones sea necesario la intervención de predios privados, y no se cuente con la respectiva servidumbre o derechos de paso necesarios.

j) Cuando el suscriptor no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 "Ley de Arrendamiento".

k) Cuando el servicio presente deuda por concepto de recuperación de consumo de gas y no haya sido regularizado.

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, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos, de acuerdo con los artículos 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994.

PARÀGRAFO: Los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** que soliciten incremento en el suministro y/o transporte de gas se encontrarán sujetos a las limitaciones existentes en cuanto a la disponibilidad de suministro y/o capacidad de transporte

8. CARGO POR CONEXIÓN:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, **LA EMPRESA** podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cuyo valor

estará ajustado a lo dispuesto por la CREG para el momento en que se efectúe dicho cobro.

El cargo por conexión se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.

LA EMPRESA anualmente publicará en un diario de alta circulación y en su página web www.metrogassaesp.com el valor del cargo por conexión.

9. GARANTÍA ADICIONAL:

LA EMPRESA podrá solicitar a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** no residenciales una garantía adicional para el pago del servicio.

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 suscriptor residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

11.MODALIDADES DEL SERVICIO:

Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial.

PARÁGRAFO 1. - Los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 550 de 1999 y 732 de 2002, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO 2. - Los **SUSCRIPTORES y/o 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 **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada**.**

PARÀGRAFO 3.- Las categorías de tipo de usuario serán: comercial, industrial, GNV,

cogeneración, autogeneración y otros dentro de las cuales el Distribuidor podrá estructurar sus rangos de consumo.

PARÀGRAFO 4.- Durante la ejecución del contrato, **LA EMPRESA** podrá verificar el uso del servicio de acuerdo con lo declarado por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO,** y en caso de detectar en la visita realizada, y de conformidad con los parámetros previamente definidos y publicados por **LA EMPRESA** en su página web, en las oficinas de Atención a Usuarios o por cualquier otro medio, un cambio de uso así lo comunicará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, y procederá a la modificación respectiva.

12.LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIÓN COMO PARTE EN EL CONTRATO:

El suscriptor no será parte del Contrato de Servicios Públicos a partir del momento en que acredite ante **LA EMPRESA**, que entre el suscriptor 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 directamente con el usuario beneficiario del servicio.

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

13.CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:

Los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Servicios Públicos, a partir de la ocurrencia de cualquiera de los siguientes eventos y siempre que no sea beneficiario directo de la prestación del servicio:

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

b) Cuando el suscriptor 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 providencia.

c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de 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 suscriptor.

d) Cuando el suscriptor, siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del Contrato de Servicios Públicos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a **LA EMPRESA** este hecho para

que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del Contrato de Servicios Públicos, el suscriptor 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 suscriptor 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 suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior.

PARÁGRAFO 1. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor de acuerdo con las causales señaladas en este artículo no implica la extinción de la solidaridad establecida 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 suscriptor.

PARÁGRAFO 2. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del Contrato de Servicios Públicos, informar a **LA EMPRESA** la existencia de dicha causal en la forma indicada.

14.PUBLICIDAD DEL CONTRATO:

El presente contrato será objeto de una adecuada publicidad por parte de **LA EMPRESA** para su conocimiento por parte de **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de sus anexos, siempre que lo solicite el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, la copia será gratuita.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión, y en la inserción del texto del presente contrato en la página web de **LA EMPRESA**, www.metrogassaesp.com En todo caso, **LA EMPRESA** siempre dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

PARÁGRAFO 1. El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** que lo solicite.

15.ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:

El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas y conexiones realizadas por **LA EMPRESA,** o por personal registrado, autorizado y acreditado por **LA EMPRESA**; en tanto que la instalación interna podrá ser contratada con cualquier firma instaladora debidamente registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, a elección del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

16.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 suministrarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional.

17.PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ellos, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato, y que se refieran a esos bienes.

No obstante, **LA EMPRESA** podrá construir e instalar los activos de conexión y cobrar

un canon mensual de arrendamiento por los mismos al **SUSCRIPTO y/o USUARIO**, de acuerdo con lo que defina la CREG.

PARÁGRAFO 1. En los casos anteriores **LA EMPRESA**, anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente y/o del canon del arriendo y fijará el plan de pago.

PARÁGRAFO 2. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a **LA EMPRESA.**

18.RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES:

El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se encuentra en la obligación de denunciar ante **LA EMPRESA** el daño o la perdida de la misma, una vez esta ocurra.

CAPITULO II

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

19.UTILIZACIÓN DE LAS REDES:

Los particulares no pueden utilizar la red de distribución de **LA EMPRESA** o aquellas que han sido entregadas a **LA EMPRESA** para su administración, ni realizar obras sobre éstas. En todo caso **LA EMPRESA** podrá realizar extensiones, derivaciones u otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros, previo consentimiento de estos, o en su defecto la disposición de la respectiva servidumbre.

20. CONSTRUCCIÒN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÒN O RED LOCAL:

Solamente **LA EMPRESA** podrá realizar trabajos de construcción y/o mantenimiento en su propia red y en las acometidas, en este último caso no se requerirá del consentimiento previo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para realizar cualquier reparación que se considere necesaria, debiendo el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** reconocer a **LA EMPRESA** los costos del mantenimiento a la acometida, en que ésta incurra. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** será responsable de proteger las redes del distribuidor en sus predios

21.INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción, modificación, reparación, ampliación o el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del PROPIETARIO, POSEEDOR, SUSCRIPTOR, TENEDOR o USUARIO del servicio, quien para el efecto podrá contratar a **LA EMPRESA** o a una firma instaladora ambas debidamente registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- y que cuenten con personal con certificado de competencia laboral. El costo de certificación de la instalación interna estará a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

En lo referente a la red interna para el suministro del servicio, las empresas distribuidoras darán cumplimiento entre otras, a lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustible u otras normas expedidas por la Comisión sobre tales materias**.** Así mismo, **LA EMPRESA** podrá negar la prestación del servicio en aquellas instalaciones cuya construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento no acrediten el certificado de conformidad expedido un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), según lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible –Resolución 9 0902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energías, o por cualquier otra norma que la modifique, adicione o complemente; de manera que se dé cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad exigidos por la normatividad vigente

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

PARÁGRAFO 1. Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos u otros artefactos a gas, y en general cualquier cambio a las condiciones contratadas, deberá ser informada de manera previa, inmediata y por escrito a **LA EMPRESA** y deberá ser realizada por personal técnico calificado atendiendo las normas técnicas vigentes y las recomendaciones de los fabricantes. En el caso de que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no dé el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que, por lo tanto, **LA EMPRESA** quedará exonerada de cualquier responsabilidad. En estos casos, el costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de

seguridad exigidas será a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Las instalaciones reformadas también deberán contar con un certificado de conformidad.

PARÁGRAFO 2. LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio, o descontinuará el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad o informe de inspección exigido por la Normatividad Técnica o Reglamento Técnico Aplicable o por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o, a otros usuarios.

PARÁGRAFO 3. LA EMPRESA deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-. Este registro será público y **LA EMPRESA** tendrá la obligación de divulgarlo a través de su página web, o de otro medio, y suministrarlo en cualquier momento a petición del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. En todo caso, la existencia del registro no faculta a **LA EMPRESA** para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes puedan ejercer su profesión u oficio, así como tampoco genera ninguna autorización de **LA EMPRESA** para diseñar, construir, adecuar o modificar instalaciones internas, ni conlleva la existencia de ningún vínculo contractual entre las firmas allí registradas y **LA EMPRESA**.

22.REVISIÓN PREVIA DE INSTALACIONES DE GAS:

En el proceso de las Revisiones Previas se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible expedido por el Ministerio de Minas y Energía, y en las normas técnicas vigentes al momento de su realización.

En instalaciones nuevas o que no han entrado en servicio, o que hayan sido objeto de reforma, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado conectará temporalmente el servicio mientras realiza la Revisión Previa de la instalación, conforme al Procedimiento Único de Inspección de Instalaciones para Suministro de Gas Combustible definido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible vigente o aquellos que lo adicionen o modifiquen. Una vez realizada dicha revisión, procederá a suspender nuevamente el servicio.

Cuando se hayan detectado defectos en la Revisión Previa de la instalación, una vez sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá repetir lo establecido en la presente cláusula y proceder a continuar con la revisión.

Las instalaciones nuevas que al momento de la inspección para la correspondiente certificación presenten Defectos Críticos o No Críticos no podrán ser puestas en servicio.

Una vez **LA EMPRESA** cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto, realizará la conexión o puesta en servicio de la instalación nueva.

PARÀGRAFO 1: Cumplidos los requisitos y puesta en servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre la misma, sobre el uso del gas y de los gasodomésticos y/o artefactos a gas será exclusivamente del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

PARÀGRAFO 2: En el caso de proyectos con constructoras, estas deberán allegar los planos arquitectónicos en donde se visualice el recorrido de la red interna y la línea matriz.

PARÀGRAFO 3: El valor correspondiente a la revisión previa, en el evento de que sea contratada con **LA EMPRESA**, será el publicado en la página web www.metrogassaesp.com

PARÀGRAFO 4: Al momento de la inspección y /o certificación **LA EMPRESA** podrá efectuar registros fotográficos y/o videos que soporten el proceso adelantado acorde con lo establecido por la normatividad vigente.

23.MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

El mantenimiento de las Instalaciones Internas es responsabilidad del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO.** Cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** lo solicite o cuando se presenten consumos excesivos o injustificados o cuando exista un riesgo que atente contra la seguridad del Sistema de Distribución, **LA EMPRESA** podrá efectuar la revisión de las instalaciones internas, a fin de establecer si hay deterioro en ellas y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico calificado y a costa del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. La revisión de la instalación interna a solicitud del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dará lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes **LA EMPRESA**. En todo caso la instalación interna será mantenida por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** en las condiciones requeridas por la autoridad competente y por el prestador del servicio.

PARÁGRAFO. Las solicitudes o investigaciones que se relacionen con fugas de gas u otros pedidos referentes a la seguridad, no las cobrará **LA EMPRESA.** Las

inspecciones relacionadas con la verificación de reparaciones y rehabilitación del servicio serán a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

24.REVISIÒN PERIÓDICA:

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** está en la obligación de realizar una revisión técnica a su instalación interna entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión establecidos para el efecto en la regulación (resolución CREG 059 de 2012, o la norma que la modifique, sustituya o adicione) y en el presente contrato. Esta revisión técnica periódica debe ser efectuada por un Organismo de Inspección Acreditado en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. El distribuidor será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, para lo cual se establecen los siguientes pasos:

24.1. LA EMPRESA notificará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación se enviará al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, incluirán un campo adicional en donde se informe al usuario el vencimiento de este plazo.

24.2. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión.

24.3. LA EMPRESA tendrá un listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, el cual será divulgado en la página web y suministrado al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** junto con la notificación anteriormente referida, y en cualquier momento y por cualquier medio a petición del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

24.4. En todo caso es obligación del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), a través de

las facturas del servicio o de un anexo de éstas, expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y página web del distribuidor.

24.5. Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica, **LA EMPRESA** no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna, la cual sólo se podrá efectuar vencidos los cinco (5) años a los que se refiere la Resolución CREG 059 de 2012 o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

24.6. LA EMPRESA sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través del medio electrónico implementados por **LA EMPRESA**.

24.7. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá hacer llegar a **LA EMPRESA** la copia del Certificado de Conformidad que el Organismo de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, el distribuidor verificará su autenticidad.

24.8. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica, **LA EMPRESA** no ha recibido el Certificado de Conformidad, informará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio. En el evento en que el Certificado de Conformidad sea remitido por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** directamente a la empresa, a través de los medios que ésta haya dispuesto para tal efecto e informado en la respectiva comunicación al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, **LA EMPRESA** deberá verificar su autenticidad, esto es, que el Certificado haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, **LA EMPRESA** procederá a la suspensión del servicio.

24.9. LA EMPRESA suspenderá el servicio cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada, y la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio.

24.10. Cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tenga suspendido el servicio como

consecuencia del proceso de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, la reactivación temporal del servicio se efectuará conforme lo establecido en el Reglamento Técnico de Gas vigente al momento en que el Organismo de Inspección Acreditado vaya a revisar y certificar la instalación interna.

PARÁGRAFO 1. En los eventos en que la revisión periódica sea contratada con **LA EMPRESA**, ésta informará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** con suficiente anticipación, la fecha en que se realizará la revisión periódica con el ánimo de garantizar la realización efectiva de la visita.

PARÁGRAFO 2. En el evento en el que **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no permita efectuar la revisión periódica o no cuente con certificado de conformidad vigente emitido por un Organismos Acreditado, **LA EMPRESA** podrá suspender el servicio, hasta tanto se elimine la causa que originó la suspensión.

PARÀGRAFO 3. Será potestativo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** hacer revisar su instalación en periodos más cortos de los plazos mínimo y máximo establecido en el presente contrato. Para cualquier modificación de la Instalación Interna, el **SUSCRIPTOR y/o 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 requerido y asegurarse de que éste llegue a **LA EMPRESA.**

En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad 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.

PARÀGRAFO 4. En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el plazo máximo de revisión periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando **LA EMPRESA** haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.

PARÀGRAFO 5. En todo caso, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será responsable por todos los perjuicios y gastos ocasionados al **SUSCRIPTOR y/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.

PARÀGRAFO 6: El valor correspondiente a la revisión periódica, en el evento de que

sea contratada con **LA EMPRESA**, será el publicado en la página web www.metrogassaesp.com

PARÀGRAFO 7: Al momento de la inspección y/o certificación **LA EMPRESA** podrá efectuar registros fotográficos y/o videos que soporten el proceso adelantado acorde con lo establecido por la normatividad vigente.

25. DISPOSICIONES EN CASO DE DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA:

Si como resultado de la inspección se determina que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, y deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de productos, bienes o servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

Además, si como resultado de la inspección se determina que los Defectos Críticos se deben a reforma de la instalación o adiciones de Gasodomésticos y/o artefactos a gas no reportados por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** al distribuidor, las reparaciones que se requieran para subsanar estos defectos corresponderán al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** y, en cualquier caso, deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de productos, bienes o servicios sujetos también al cumplimiento de los reglamentos técnicos expedidos por la SIC.

Bajo una condición de Defecto Critico procederá la corrección inmediata de dicho defecto, o de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo del distribuidor del gas combustible se mantendrá hasta tanto se demuestre ante dicho distribuidor que se realizaron las correcciones correspondientes.

Se considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de artefactos a gas, entre otros.

Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, en el término de dos (2)

meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un Defecto no Crítico **LA EMPRESA** suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para efectos de que se corrijan y reportados a **LA EMPRESA.**

En ningún caso el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá reconectar el servicio, si lo hiciera, asume de manera consciente la responsabilidad por los perjuicios que su acción pueda ocasionar.

26. PLAZOS PARA EL ENVÍO DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD O EL INFORME DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN A LA EMPRESA:

Si efectuada cualquiera de las Revisiones Previa o Periódica a que hace referencia el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, no se encuentran defectos o se han eliminado las causas de los Defectos Críticos el Organismo de Certificación o de Inspección

Acreditado, una vez haya realizado y culminado la revisión, deberá enviar a **LA EMPRESA** el Certificado de Conformidad o el Informe de Resultados de la Inspección dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de revisión de la instalación. La expedición del informe de resultados de la inspección será de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

LA EMPRESA procederá a conectar o reconectar el servicio en la instalación correspondiente, dentro de los plazos que para el efecto disponga la normatividad vigente, sin perjuicio de los cobros que procedan

27. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:

El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será el único responsable por los servicios de Evaluación de la Conformidad. Ni los Certificados de Conformidad, ni el Informe de Inspección deben presentar tachaduras, ni enmendaduras y deben contener por lo menos lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

CAPITULO III

DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

28.ELEMENTOS DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:

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. Los elementos y su instalación, por personal habilitado de la empresa, estarán a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Estos equipos, incluyendo el medidor, serán de propiedad del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, cuando hubiere pagado por ellos.

29.CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:

Es atribución exclusiva de **LA EMPRESA** realizar u ordenar con cargo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** cambios en la localización de los equipos de medida, del regulador y de las acometidas, así como autorizar las independizaciones del caso, de acuerdo con lo que prevean las normas técnicas. **LA EMPRESA** podrá suspender el servicio cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas o de seguridad.

PARÀGRAFO 1. Cuando por falta de medición se incurra en la suspensión del servicio, **LA EMPRESA** podrá exigir como condición para la reconexión el cambio de ubicación del mismo, así como autorizar las independizaciones del caso, de acuerdo con lo que prevean las normas técnicas o de seguridad.

PARÁGRAFO 2. La modificación en la ubicación de la tubería del servicio existente y/o instalaciones, solicitada por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** debe ser sometida a consideración de la empresa distribuidora. En caso de ser aprobada se realizará con cargo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. En

caso de no ser aprobada, la empresa deberá notificar al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** exponiendo las razones del caso.

30.LOS MEDIDORES:

Cada **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá contar con su correspondiente equipo de medida y regulación individual que será instalado únicamente por **LA EMPRESA**, y que deberá cumplir con la norma técnica vigente. **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 norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y

Comercio - SIC.

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO, deberá mantener las condiciones de ubicación del centro de medición y regulación establecidas por **LA EMPRESA**, de tal manera que se permita su fácil acceso; en el evento en que desee realizar modificaciones al inmueble que impidan u obstruyan este fácil acceso, deberá informar a **LA EMPRESA**, a fin de adecuar la ubicación del medidor. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá evitar la instalación de candados, cadenas, rejas, o cualquier elemento que impida el libre acceso de **LA EMPRESA** al nicho o cajilla en el que se encuentre instalado el medidor, regulador o la válvula de corte del servicio. Si se encuentran instalados dichos elementos el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá en todo momento facilitar al personal de **LA EMPRESA** el acceso al medidor, so pena de que se proceda a la suspensión del servicio.

No está permitido el sellamiento de la cajilla donde se encuentra ubicado el centro de medición, con elementos de carácter permanente que impidan su fácil acceso o su lectura.

PARÀGRAFO 1. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tendrá la posibilidad de suministrar el medidor, en cuyo caso también será instalado por **LA EMPRESA**.

A. Medidores Nuevos:

1. Certificado de conformidad expedido por el proveedor del medidor y Certificado de calibración con laboratorio acreditado por ONAC con una vigencia no mayor a 6 meses.
2. Ficha técnica del equipo.
3. Factura de compraventa del medidor, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Comercio.
4. Que el medidor sirva para su destinación de acuerdo con su capacidad de medición y se encuentre dentro de los rangos regulatorios.
5. Certificado de homologación, cuando corresponda si se tratare de un medidor adquirido en el extranjero.

B. Medidores en uso:

1. Certificado de calibración expedido por un laboratorio debidamente acreditado por el ONAC, con una vigencia no mayor a 6 meses, siempre y cuando cumpla con los rangos establecidos en la Resolución CREG 127 de 2013, y demás normas aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, y siempre que no se afecte la confiabilidad en la medición, cuando el medidor haya sido retirado por LA EMPRESA y se encuentre en custodia del SUSCRIPTOR

y/o USUARIO, LA EMPRESA podrá reemplazar este requisito por la realización de pruebas de estanqueidad, litraje y detección de fugas conjuntamente con el análisis de los sellos.

2. Ficha técnica del equipo, salvo que haya sido comprado previamente directamente con **LA EMPRESA**.
3. Factura de compraventa, salvo que haya sido comprado directamente a **LA EMPRESA**.
4. Que el medidor sirva para su destinación (capacidad) y se encuentre dentro de los rangos regulatorios
5. Certificado de Conformidad, cuando corresponda.

PARÀGRAFO 2. LA EMPRESA determinará los tipos y características del equipo de medición, y el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá sugerir un medidor diferente, el cual solo podrá ser rechazado por **LA EMPRESA** por razones técnicas o por falta de homologación.

El equipo de medida debe garantizar la hermeticidad en toda su estructura y entre las piezas ensambladas y no debe generar caídas de presión superiores a las exigidas por las normas NTC 2728 y 4126, de acuerdo con el consumo, o la norma que la sustituya, modifique o adicione. El equipo de medida debe mantener sus características de desempeño durante todo su periodo de utilización. Las partes externas son herméticas, diseñadas para resistir la máxima presión de trabajo especificada (50 kPa) y resistente a las interferencias mecánicas externas condicionada por la normatividad. Deberá tener una operación uniforme y constante entre los mecanismos de transmisión de movimiento ensamblados.

Errores máximos permisibles		
Tasa de flujo	Verificación inicial	En servicio
	Medidores tipo diafragma	
Qmín≤ Q ≤ 0.1 Qmáx	± 3%	+6%, -3%
0.1Qmax ≤ Q ≤ Qmáx	± 1,5%	± 3%
Tasa de flujo	Medidores tipo rotatorio	
Qmín≤ Q ≤ 0.1 Qmáx	± 2%	± 3%
0.1Qmáx ≤ Q ≤ Qmáx	± 1%	± 1,5 %

PARÁGRAFO 3. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, no será obligación del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** cerciorarse 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, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, previa notificación de **LA EMPRESA**. Cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **LA EMPRESA** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, y estará autorizada para el retiro inmediato de los elementos instalados que no estén cumpliendo los requerimientos de **LA EMPRESA**. En este caso, **LA EMPRESA** facturará el valor del medidor, a través de la factura del servicio público de gas.

PARÁGRAFO 4. El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá reponer a su costo y conforme a las condiciones exigidas por **LA EMPRESA**, el medidor, cuando este haya sido hurtado, allegando ante la empresa la respectiva copia del denuncio penal, o una declaración bajo la gravedad del juramento sobre los hechos

PARÁGRAFO 5 En caso de traslado del medidor de un predio a otro, El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá solicitar a **LA EMPRESA** por escrito y cumplir con los requisitos establecidos por **LA EMPRESA**, tanto para el traslado como para la reinstalación de medidores desinstalados o

inactivos, lo cual deberá ocurrir en un mismo momento so pena de requerir los requisitos del literal B medidores en uso

PARÁGRAFO 6 La exigencia de calibración según numeral 7 de la CREG 127 de 2013 para los medidores rotativos deberá cumplir con lo establecido en la NTC 4136. con periodo recomendado de 3 años para equipos mecánicos según NTC 6167 y para medidores de diafragma de acuerdo a la NTC 2728 se recomienda 10 años, para medidores con capacidad de 16 m3 cumplir con lo establecido en la NTC 4554. Y La Resolución CREG 067 de 1995 numeral 4.27 informa un periodo máximo 5 años.

Para Industriales: se dará cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 de la CREG 127 de 2013 y Establecer y ejecutar plan de mantenimiento para cumplimiento cuando se realice las inspecciones quinquenales según NTC 2505 o 4282 según corresponda.

31.CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES:

LA EMPRESA, por razones de seguridad y conforme a la regulación y la Ley, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores, con cargo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

La exactitud de los equipos de medición será verificada por **LA EMPRESA** a intervalos razonables y como máximo cada cinco años, y, de ser solicitado, en presencia de representantes del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. En caso de que el **SUSCRIPTOR y/o 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, así como las que se adelanten como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, correrá por cuenta del **SUSCRIPTO y/o USUARIO**.

La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por un ente de acreditación reconocido a nivel nacional o internacional.

32.RETIRO PROVISIONAL Y DEFINITIVO DE MEDIDORES:

LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. Para tales efectos el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá acceder a esta solicitud. En caso de retiro del medidor, **LA EMPRESA** instalará otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no ser posible la instalación de un medidor provisional, el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En caso de retiro provisional del medidor, **LA EMPRESA** durante la visita garantizará el debido proceso y el derecho de defensa del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** y dejará constancia de las características del equipo retirado, las irregularidades y/o anomalías encontradas al medidor, la opción de que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se encuentre acompañado de un técnico y el plazo para que se haga presente, la causa de su retiro, de la persona responsable del inmueble que presenció el retiro o el testigo que así lo acredita en su ausencia, el tiempo máximo que requerirá **LA EMPRESA** para verificar el estado del medidor y hacer su devolución u ordenar su reparación o

reemplazo, a cargo del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** cuando se requiera. Los medidores que sean instalados de manera provisional son de propiedad de **LA EMPRESA** y será responsabilidad del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** el cuidado de dicho medidor mientras se encuentre instalado, los costos por daños o pérdidas deberán ser asumidas por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, y serán cobrados en la factura del servicio.

El equipo de medición podrá ser retirado por el distribuidor o el comercializador en cualquier momento después de la terminación del servicio, sin cargo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Si el medidor es de propiedad del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, una vez desmontado éste, le será entregado por el distribuidor o el comercializador. En caso de no ser posible la entrega al momento en que el equipo es desmontado, **LA EMPRESA** se lo comunicará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para que se presente a reclamarlo dentro del mes siguiente. Vencido este plazo sin que se haya retirado,

LA EMPRESA podrá disponer del mismo o proceder a su chatarrización, sin que se genere ninguna responsabilidad frente al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO.** Si el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** intenta una reconexión no autorizada por el distribuidor o el comercializador, tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

33.RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS:

En caso de pérdida, daño o destrucción parcial o total del equipo de medición, del regulador, elevador, o de sus accesorios o demás elementos que conforman el centro de medición, o de las acometidas o redes de distribución, o daño de la acometida por vandalismo, por causa no imputable a **LA EMPRESA**, el costo de la reparación o reemplazo será por cuenta del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Igualmente será responsable y asumirá el costo de la reposición del medidor en aquellos casos en que se haya comprobado manipulación tal que altere en forma definitiva su buen funcionamiento y/o la confiabilidad de la medida.

34. SELLOS U OTROS DISPOSITIVOS:

Ninguna persona diferente a **LA EMPRESA**, o a un contratista debidamente autorizado por esta, podrá romper o remover los sellos u otros dispositivos instalados por **LA EMPRESA** en el centro de medición o en cualquier otro lugar de la instalación o acometida, so pena de que sea considerado como incumplimiento del contrato

35. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES, EQUIPOS DE MEDICIÓN

Las acometidas y equipos de medición, construidas y suministradas por **LA EMPRESA** directamente o a través de contratistas autorizados**,** tendrán una garantía de calidad y buen funcionamiento que corresponderá con el otorgado a **LA EMPRESA** por el fabricante de las mismas. La garantía procederá contra defectos de fabricación ensamble y montaje, salvo que las anomalías(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a **LA EMPRESA,** o las que haya definido el proveedor de los equipos en particular.

LA EMPRESA también se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

a) Fuerza mayor o caso fortuito;

b) El hecho de un tercero;

c) El uso indebido del bien por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**

d) Que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por **LA EMPRESA.**

e) Actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas,

f) Daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o de un tercero.

En todo caso, la garantía se prestará conforme lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y sus modificaciones.

CAPITULO IV

DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

36.LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS:

La medición de los consumos de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** se sujetará a las siguientes normas:

a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá contar con equipo de medición individual de consumo.

b) 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 presente contrato 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.

c) LA EMPRESA podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio público de gas, en cuyo caso la prestación del servicio prepago se regulará por lo establecido en la regulación vigente.

d) Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a **LA EMPRESA**, y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de **LA EMPRESA** en la medición.

CAPITULO V

DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

37.FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de **LA EMPRESA** a que se refiere la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio que la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG- tenga establecidos y vigentes en el momento en que se deba analizar la ocurrencia o no de una posible falla.

PARÁGRAFO. No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga **LA EMPRESA** en cualquiera de los siguientes casos:

a. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS**.

b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el **SUSCRITOR y/o USUARIO** pueda hacer valer sus derechos.

c. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del Contrato de Servicios Públicos por parte del **SUSCRITOR y/o USUARIO** que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.

d. Cuando las autoridades competentes ordenen a **LA EMPRESA** la suspensión o corte del servicio.

e. En caso de emergencia o situación que afecte la seguridad del sistema, de la comunidad y/o del

SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

f. Las interrupciones para conectar nuevos SUSCRIPTORES.

38.REPARACIÓN POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La falla del servicio da derecho al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, desde el momento en que ésta 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 al del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de **LA EMPRESA.**

b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o

recargos que la falla le haya ocasionado al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, más el valor de la inversión o gastos en que el usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse a favor del **SUSCRIPTOR y/o 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.

PARÀGRAFO: La falla en el servicio genera a favor del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, la compensación a que se refiere el artículo 5º de la Resolución CREG 100 de 2003 o la norma que la aclare, modifique, adicione o reemplace.

CAPITULO VI

DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÒN DEL CONTRATO Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

39.SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

39.1 LA EMPRESA podrá suspender el servicio público de gas combustible por redes en los siguientes casos, sin que por ello se genere responsabilidad alguna:

a. SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: Conforme lo previsto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** si convienen en ello **LA EMPRESA**, y los terceros que puedan resultar afectados.

La suspensión de común acuerdo será por un plazo máximo de seis (6) meses prorrogables por la misma cantidad de tiempo previa solicitud por parte del **SUSCRITOR y/o USUARIO**, y aprobación de **LA EMPRESA.**

En la suspensión de común acuerdo el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual **LA EMPRESA** podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.

La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

PARÁGRAFO 1. En caso de que la suspensión afecte a terceros la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, **LA EMPRESA** no podrá efectuar la suspensión solicitada.

Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

i. Cuando no media autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.

ii. Cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se encuentre en mora o en cualquiera de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.

iii. Por solicitud expresa de autoridad competente.

PARÁGRAFO 2. La suspensión de común acuerdo no libera al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. **LA EMPRESA** podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de cargos de conexión u otros bienes o servicios o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

b. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

i. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos o programados a los sistemas de distribución, transporte, producción, o reparaciones por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
ii. Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema de distribución.
iii. Por fuerza mayor o caso fortuito.
iv. Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros e imposibiliten a **LA EMPRESA** continuar con la prestación del servicio.
v. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** pueda hacer valer sus derechos.
vi. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio 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.
vii. Por orden ejecutoriada de autoridad competente o 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
viii. Por emergencias declaradas por la autoridad competente.
ix. Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de gas combustible.
x. Cuando a juicio de **LA EMPRESA**, las instalaciones, el inmueble, las acometidas, la instalación interna, los gasodomésticos o artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas o reglamentos de operación vigentes, generando una situación insegura o se hubiere tornado peligrosa o defectuosa.
xi. Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas
xii. Por declaratoria de alto riesgo de la zona donde se encuentre ubicado el predio y/o la red de distribución a través de la cual se presta el servicio emitido por parte de una autoridad competente.
xiii. Cuando sea estrictamente necesario para ampliar redes o conectar nuevos usuarios.
xiv. **LA EMPRESA** deberá rehusar la prestación del servicio, o descontinuar 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 **SUSCRIPTOR y/o USUARIOS** o a otros usuarios.

PARÀGRAFO 1. Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas combustible o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de gas combustible será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

PARÁGRAFO 2. En caso de fugas detectadas por **LA EMPRESA**, 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.

C. **SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: LA EMPRESA** podrá suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** entre otros en los siguientes casos:

i. Por falta de pago de por lo menos un (1) periodo de facturación, sin exceder de dos (2) períodos de facturación o de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio previamente autorizados por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, que se relacionen directamente con el servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. La suspensión no procederá por deudas del **SUSCRIPTOR y/o USUARIOS** con terceros diferentes a **LA EMPRESA**.
ii. Por efectuar por cuenta propia y/o sin autorización de **LA EMPRESA** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
iii. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con **LA EMPRESA.**
iv. Por realizar conexiones o acometidas anómalas o fraudulentas y/o sin autorización de **LA EMPRESA.**
v. Por realizar modificaciones en las acometidas y hacer conexiones externas sin autorización previa de **LA EMPRESA.**
vi. Hacer conexiones a la red de distribución y/o a las acometidas.
vii. Por causar daños 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.**
viii. Por cancelar una (1) o varias facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción del veinte por ciento (20%) que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
ix. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o documentos falsos o alterados que se relacionen directamente con **LA EMPRESA** y/o con el servicio que presta, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.
x. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y

demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de **LA EMPRESA**, de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS**, o de terceros.

xi. Incurrir en manipulación irregular o fraudulenta que generen un uso irregular del servicio, a las conexiones, acometidas, medidores, líneas o redes, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

xii. Impedir a los funcionarios autorizados por **LA EMPRESA** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de medidores, o se obstruya el acceso a las mismas o el acceso fuere peligroso.

xiii. No permitir el traslado del equipo de medición, o no proceder a la reparación o cambio justificado del mismo cuando sea necesario, previo concepto técnico de un laboratorio acreditado para el efecto, para una correcta operación; o la reubicación por parte de **LA EMPRESA,** cuando sea necesaria su reubicación para permitir la toma de lecturas.

xiv. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija **LA EMPRESA**, de acuerdo con las normas vigentes.

xv. Por conectar equipos sin autorización de **LA EMPRESA** a las acometidas externas.

xvi. 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, o por la reventa de gas.

xvii. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.

xviii. La negativa por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de **LA EMPRESA**, cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro (4) meses consecutivos.

xix. Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por **LA EMPRESA**, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores no calibrados y a satisfacción de **LA EMPRESA**.

xx. Cuando la instalación interna del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no pase las pruebas técnicas que deba realizar **LA EMPRESA** por cualquiera circunstancia, en eventos diferentes a los de la Revisión Periódica.

xxi. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, que supere la capacidad de carga contratada.

xxii. Manipulación indebida de cualquier tubería, del medidor o instalaciones del distribuidor.

xxiii. Declaración fraudulenta en relación con la utilización del servicio de gas.

xxiv. Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios utilizados.

xxv. Negativa de un **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** que recibe servicio interrumpible a descontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida.

xxvi. Cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o

inapropiada para recibir el servicio.

xxvii. En el evento en que el organismo de Inspección y/o certificación informe a **LA EMPRESA** la existencia de uno o más defectos críticos, o no se corrijan los defectos no críticos detectados en el término establecido en el presente contrato.

xxviii. Cuando la instalación interna del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto vigente exigido en las normas aplicables, o sea emitido por un organismo no autorizado para el efecto.

xxix. En los eventos en que los proveedores del gas y del transporte puedan suspender sus obligaciones con **LA EMPRESA**, por razones fuerza mayor o eventos eximentes de responsabilidad.

xxx. Cuando el Arrendatario, una vez requerido por **LA EMPRESA**, no actualice y/o ajuste el valor de la (s) garantía (s) de acuerdo con el monto establecido en la normatividad vigente, dentro del plazo establecido.

xxxi. En general por el incumplimiento del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con **LA EMPRESA,** o cualquier alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales, o por cualquier otra causa prevista en este contrato, en la regulación y en la Ley.

PARÁGRAFO 1. La fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio por incumplimiento en el pago, se entenderá a partir del día hábil siguiente a la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

PARÁGRAFO 2. Durante la suspensión ninguna de las Partes podrá tomar medidas que hagan imposible el incumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO 3. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

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

PARÁGRAFO 4. LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a las condiciones de este contrato o de las obligaciones

contenidas en la regulación y la Ley.

Efectúese o no la suspensión del servicio, **LA EMPRESA** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

PARÁGRAFO 5. En el evento en que un **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, **LA EMPRESA** podrá solicitar el amparo policivo y procederá a la suspensión del servicio, bajo cualquiera de las modalidades. En caso de reincidencia habrá lugar a la terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

PARÀGRAFO 6. Durante el período de suspensión, **LA EMPRESA** facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio y los adicionales autorizados por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO.**

PARÀGRAFO 7: En los eventos de suspensión del servicio por mora, **LA EMPRESA** tendrá en cuenta las previsiones establecidas para los sujetos de especial protección.

39.2 La suspensión podrá realizarse desde el elevador y/o desde la acometida y/o de la red de distribución: En el primer caso, es decir, desde el elevador aplicará cuando el usuario, estando suspendido desde el equipo de medición, se reconecte sin autorización de **LA EMPRESA** o cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición. La suspensión desde la acometida y/o red de distribución sólo será procedente para los siguientes casos:

a.) Cuando el usuario no permita la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador,

b.) Cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador,

c.) Cuando el usuario estando suspendido desde el medidor, se reconecte sin autorización de **LA EMPRESA** y se presenten las situaciones descritas en las literales a y/o b.

d.) Cuando el usuario estando suspendido desde el elevador, se reconecte sin autorización de **LA EMPRESA.**

40.TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio entre otras, por las siguientes causas:

i. Por la mora en el pago de tres (3) facturas del servicio.
ii. La reincidencia de una causal de suspensión dentro de un período un (1) año.
iii. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
iv. A la segunda reconexión irregular del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de **LA EMPRESA.**
v. Al reincidir en la adulteración de las conexiones, los aparatos de medición, de regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos o por cualquier otra forma de fraude que afecte a **LA EMPRESA.**
vi. Cuando lo solicite el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
vii. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio a petición de parte. Ocurrido esto, **LA EMPRESA** no podrá emitir factura alguna salvo que, **EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tenga obligaciones pendientes que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
viii. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros de manera reincidente, o por la adulteración o falsificación de documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
ix. Por cualquier otra forma de fraude, anomalía y adulteración, así como por cualquier irregularidad, que afecte a **LA EMPRESA.**
x. Por orden de autoridad competente.
xi. Por la negativa del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para que se realice la conexión y/o puesta al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de la suscripción del Contrato de Servicios Públicos. En tal caso, **LA EMPRESA** cobrará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** el valor de los trabajos que hubiese realizado.
xii. Por incumplir con el pago de consumos no facturados producto de la detección de manipulaciones técnicas en contra de **LA EMPRESA** y/o conexiones no autorizadas.
xiii. . Por cualquier otra forma de manipulación a las redes, instalaciones, equipos de medida y regulación que afecte gravemente a **LA EMPRESA.**
xiv. Por cualquier otra causa prevista en la regulación, en este contrato o en la Ley.

PARÁGRAFO 1. De cualquier modo, el incumplimiento del contrato en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **LA EMPRESA** o a terceros, o la

reincidencia en una causal de suspensión permitirá a **LA EMPRESA** tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO 2. Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa del corte. En los eventos en que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se niegue a firmar el acta respectiva, o no se encuentre presente se solicitará la firma de un testigo y si este se negase firmar, se dejará constancia de ello en el acta. Adicionalmente **LA EMPRESA** como prueba, podrá realizar registro fotográfico que evidencie la operación realizada.

PARÁGRAFO 3. 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 que procedan cuando se hubieren causado daños al prestador.

PARÁGRAFO 4. LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a las condiciones de este contrato o de las obligaciones contenidas en la regulación y la Ley.

Efectúese o no el corte del servicio, **LA EMPRESA** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

PARÀGRAFO 5. En el evento en que un usuario no permita el corte del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, **LA EMPRESA podrá** solicitar el Amparo Policivo y procederá al corte del servicio.

PARÀGRAFO 6: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

PARÀGRAFO 7: También se podrá terminar el contrato y cortar el servicio, de común acuerdo o por solicitud del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. La solicitud de terminación unilateral deberá presentarse con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de **LA EMPRESA**; salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.

41.DERECHO DE DEFENSA Y DEBIDO PROCESO:

LA EMPRESA respetará el debido proceso y el derecho de defensa del **SUSCRIPTOR**

y/o USUARIO durante el trámite de suspensión o corte del servicio, y velará por la protección de los derechos de los sujetos especialmente protegidos, en los términos de la Constitución y la Ley.

42.CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, éste deberá eliminar su causa y:

1.- Pagar la deuda, los intereses de mora, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.

2.- Pagar los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.

3.- Pagar 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. – Presentar ante **LA EMPRESA** el Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), si la suspensión se debió a defectos de la instalación o a la no realización de la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, os si se realizaron modificaciones o ampliaciones.

5.- Pagar los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación, reubicación o cambio del medidor, cuando se requieran.

6.- De igual forma se requerirá previamente la instalación del medidor o el traslado efectivo del centro de medición cuando la suspensión se haya generado por impedimento o acceso al mismo, o por falta de medición.

PARÁGRAFO 1. Para efectos de restablecimiento del servicio **LA EMPRESA** cobrará los cargos de reconexión y de reinstalación los cuales estarán publicados en la página web de **LA EMPRESA**, www.metrogassaesp.com

PARÁGRAFO 2. La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte solo podrá efectuarse por personal autorizado por **LA EMPRESA** y en ningún caso por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

43. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:

Salvo los casos de contratos a término fijo, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá dar por terminado el Contrato de Servicios Públicos suscrito con un comercializador con el fin de suscribir un Contrato de Servicios Públicos 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 un título valor el pago de las obligaciones a su cargo, y cumplir los demás requisitos previstos en la regulación vigente. Lo anterior no impide al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dar por terminado el Contrato de Servicios Públicos, cuando haya lugar conforme a las leyes o al contrato.

Para el efecto, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dará aviso con al menos un periodo de facturación de antelación.

CAPITULO VII

DE LAS FACTURAS

44.MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas expedidas por **LA EMPRESA** y suscritas por el Representante Legal, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios dentro del contrato, al arbitrio de **LA EMPRESA**, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar. **LA EMPRESA** podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.

45.RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora, y se obliga solidariamente

a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón al cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

46.CLAUSULA DE ACELERAMIENTO:

En caso de mora del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** en el pago de una o más de las cuotas fijadas mediante acuerdos por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se le difiera, y tenga relación con el servicio público domiciliario, **LA EMPRESA** podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

47.CONTENIDO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida **LA EMPRESA** contendrán como mínimo la siguiente información: Logotipo de **LA EMPRESA** junto con la razón social y el NIT indicando que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos. Código de cuenta o NIT y el nombre o razón social del **SUSUCRIPTOR y/o USUARIO**. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición y/o dirección donde se envía la cuenta de cobro, estrato socioeconómico, número medidor, clase de servicio, período de facturación del servicio, cargo fijo, descripción de la liquidación del consumo que se factura, el factor de corrección de lectura si es aplicable, el consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección, causa de no lectura, fecha de suspensión y/o corte del servicio, saldo, valor vencido, valor presente, total a pagar, lectura anterior, lectura actual, consumo (m3), promedio consumo (m3), número de factura, meses de vencidos, fecha de vencimiento, los cargos expresamente autorizados por la CREG, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada, lugar de pago, estado del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, financiación, cargo por conexión, forma de pago, valor del metro cúbico de gas, consumo de los últimos seis (6) meses, valor del subsidio otorgado y base de su liquidación, valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación, cargo por reconexión y/o reinstalación, el costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, el valor por componente, y por actividad incluida en cada componente, del Costo Unitario de Prestación del Servicio, valores de referencia de los estándares de calidad adoptados mediante la Resolución CREG-100 de 2003 o la norma que la sustituya, fecha de la revisión periódica en los términos de ley y regulación, fecha de la verificación de la exactitud del medidor en los términos establecidos por **LA EMPRESA**, la notificación de que la factura presta mérito ejecutivo, la calidad de retenedor del impuesto a las ventas, otros conceptos y cobros que hayan sido expresamente autorizados por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** entre otros los correspondientes a gasodomésticos, instalaciones, financiamientos no bancarios, seguros, gastos de cobro prejudicial y judicial, costo de las copias de las facturas en caso de ser requeridas por el usuario, otros bienes y servicios, etc., siempre y cuando el valor ajeno al servicio público se totalice por separado dentro de la factura.

PARÁGRAFO 1. En los casos de financiación de bienes y/o servicios prestados por **LA EMPRESA** y autorizados por el **SUSCRITOR y/o USUARIO**, estos serán cobrados, en los periodos pactados sin perjuicio que, en dichos periodos, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no haya registrado consumo alguno.

PARÁGRAFO 2. Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos

reglamentarios, con la suscripción del presente contrato de condiciones uniformes, los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** autorizan a **LA EMPRESA** para que, por medio de la factura, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionadas con el servicio de gas combustible y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de **LA EMPRESA.**

48.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 con el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. No obstante, se podrán incluir los servicios prestados por otras empresas de servicios públicos, con las cuales **LA EMPRESA** haya celebrado convenios para su facturación conjunta, conforme lo establecido por la regulación y la Ley.

PARÁGRAFO 1. **LA EMPRESA** podrá ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus **SUSCRIPTORES y/o USUARIO**S, en desarrollo del contrato de servicio público de gas combustible. Para el efecto, **LA EMPRESA** podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y servicios el cobro de los bienes y servicios por éstas vendidos o prestados a través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de gas solo procederá cuando así lo consienta de manera expresa el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

PARÁGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá cancelarlos de manera independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente, y que tengan relación con el servicio público domiciliario.

PARÁGRAFO 3. LA EMPRESA, en virtud de convenios que celebre con terceros, podrá ofrecer financiación no bancaria de bienes y servicios no asociados al servicio público de gas combustible. Este servicio se cobrará a través de la factura de gas, en las condiciones que se pacten con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio y previa autorización otorgada por este.

PARÁGRAFO 4. En las facturas donde se cobren bienes y servicios distintos a los de la prestación directa del servicio de gas, estos serán sub-totalizados y podrán ser cancelados por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de manera independiente, sin ser

causal de suspensión del servicio la falta de pago de los mismos.

49.OPORTUNIDAD Y SITIO PARA LA ENTREGA DE LA FACTURA:

Es derecho del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** recibir oportunamente la factura. **LA EMPRESA** hará conocer la factura en la forma prevista en estas condiciones uniformes. **LA EMPRESA** entregará la factura con antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección en donde se presta el servicio, suministrada por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o en la que aparezca registrada en sus archivos o en aquella que las Partes pacten de manera excepcional, como mínimo, con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno. De no encontrarse el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El reparto de la factura se hará directamente por **LA EMPRESA,** o a través de un tercero.

PARÁGRAFO 1. 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 **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no ha presentado reclamo o recurso, dentro del plazo establecido en la ley, contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

PARÁGRAFO 2. Las Partes podrán acordar, adicionalmente, que el envío de la factura se realice por medios electrónicos siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Cuando el envío de la factura se haga por medio electrónico, esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que en el certificado conste el envío.

PARÁGRAFO 3. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s), **LA EMPRESA** podrá cobrar esta copia. El valor de la copia será el establecido por **LA EMPRESA** en el Anexo 4. **LA EMPRESA** no cobrará la copia de la factura que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** solicite dentro del trámite de una queja o reclamación, o cuando el duplicado se emita por causas imputables a **LA EMPRESA.**

PARÀGRAFO 4: El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de la obligación de pagar por el servicio recibido, En caso de no recibir la factura debe informar a **LA EMPRESA,** y solicitar copia de esta para proceder a su pago.

PARÁGRAFO 5. Las facturas que expida **LA EMPRESA** deberán ser canceladas en su

totalidad por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma.

50.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 **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

51.INTERÉS MORATORIO:

En caso de mora del SUSCRIPTOR y/o USUARIO en el pago de cualquiera de los servicios prestados por LA EMPRESA, esta causará y cobrará los intereses de mora que autorice la ley, aplicando la tasa máxima que corresponda según el servicio de que se trate.

La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del código civil iniciando con los gastos de recaudo, luego intereses de mora, intereses corrientes, si corresponden, y el saldo a capital.

LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados o sumas controvertidas, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**; dichos intereses se aplicarán desde que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago.

52.RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:

El PROPIETARIO, TENEDOR o POSEEDOR del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

53. PAGO DE LAS FACTURAS:

Para el pago de las facturas **LA EMPRESA** procurará disponer de una red de recaudo, y medios electrónicos, débito automático, pagos por internet, Banca Móvil, pagos en línea, pagos por cheque,

pagos sin factura en los casos y en los establecimientos previamente anunciados por **LA EMPRESA**, entre otros.

LA EMPRESA también podrá celebrar convenios para el recaudo de las facturas con

bancos, corporaciones, cooperativas, almacenes de cadena, supermercados, entre otros que faciliten al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** el pago de las obligaciones con **LA EMPRESA.** No obstante, **LA EMPRESA** no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por atención deficiente, horarios, y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas en dichos establecimientos.

54.COPIA DE LA LECTURA:

Cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a **LA EMPRESA**, para que de esta manera proceda a hacerlo.

55.LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS:

Para la liquidación de los consumos y la facturación, **LA EMPRESA** se regirá por las resoluciones que expida la CREG, y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.

Para liquidar los consumos a los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** en cada periodo de facturación, **LA EMPRESA** aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenece el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Adicionalmente se tendrá en cuenta entre otras, lo siguiente: a. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** del respectivo conjunto habitacional, b. **LA EMPRESA** podrá aproximar por defecto o por exceso el valor total de la factura al número entero de decenas más cercana. Si la fracción es superior a cinco pesos **LA EMPRESA** podrá aproximar a los diez pesos, en caso contrario se depreciará.

56.PERIODO DE FACTURACIÓN:

El periodo de facturación será mensual. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

57.DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:

Con excepción de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** con medidores de prepago, el consumo será el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR y/o USUARIOS**, el cual para su facturación por regla general se determinará con base

en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, o la lectura que suministre directamente el medidor, según la tecnología del equipo. Para tales efectos todos los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** deberán tener medidores, bien sea que lo suministre **LA EMPRESA** o que sea adquirido por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, en cuyo caso deberá ser calibrado, aprobado e instalado por **LA EMPRESA.**

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de gas combustible, su valor podrá establecerse así:

a) Con base en los consumos promedios del mismo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimestral, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. b) De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimestral, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si las características de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** fuere similar a quienes cuyo consumo se trata de determinar. c) De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en una estimación que se haga teniendo en cuenta las actividades, equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio. El consumo facturable, incluso en los eventos de desviaciones significativas se contabilizará teniendo en cuenta el promedio del consumo de los seis (6) meses anteriores al periodo de facturación en que se evidencia la desviación de consumo.

PARÀGRAFO 1: Cuando el consumo no se pudo determinar por falla en el equipo de medición y/o regulación o manipulación de estos, y no se puede determinar con base en los aforos individuales o con consumos de usuarios en circunstancias similares, se calculará teniendo en cuenta el promedio de los consumos posteriores registrados a partir del cambio del equipo de medición.

PARÀGRAFO 2: El consumo facturable por recuperar, cuando se compruebe la existencia de irregularidades o anomalías técnicas o por fraudes, manipulación o adulteración de los elementos de medición del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o en las redes y acometidas, se liquidará de conformidad con lo establecido en el artículo 63 del presente contrato.

PARÀGRAFO 3: LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos:

1. Cuando el medidor o regulador tengan desperfectos o se encuentren adulterados impidiendo el registro adecuado del consumo.
2. Cuando no haya medidor.
3. Cuando el personal designado por **LA EMPRESA** no tenga acceso a leer el medidor.
4. Cuando la lectura del medidor muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior, o por investigación de desviaciones significativas.

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

58. FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo por acción u omisión de **LA EMPRESA** le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que **LA EMPRESA** determine el consumo en las formas a las que se refiera el inciso segundo del citado artículo.

PARÁGRAFO 1. Corresponderá a **LA EMPRESA** probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

59. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:

Para la determinación del consumo facturable de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

a. Con excepción de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** con medidores de prepago, el consumo a facturar se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo o con aquel que registre el equipo de medida, según la tecnología que incorpore.

b. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

c. Cuando a un **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se le haya retirado el equipo de medida

para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, durante un periodo, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

60. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO O DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL:

El consumo facturable a **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico o de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** del mismo estrato que cuenten con equipo de medida considerando el mercado total de **LA EMPRESA**. Para **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

61. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA:

El consumo facturable a **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** con medición colectiva se determinará así: Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS**.

62. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:

El consumo facturable a **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** localizados en zonas de asentamiento subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentren ubicados los usuarios atendidos por **LA EMPRESA.**

63. DETERMINACIÒN DEL CONSUMO FACTURABLE EN PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÒN DE CONSUMOS:

Cuando los equipos, redes y acometidas presenten inconsistencias que afecten la

confiabilidad de la medición, **LA EMPRESA** estará facultada para cobrar el consumo realizado por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** que no ha sido registrado por el medidor como consecuencia de dichas inconsistencias, por las causas y de acuerdo al procedimiento que a continuación se establece, sin perjuicio de cualquier otra circunstancia definida en el contrato, la regulación o la Ley como incumplimiento que pueda generar consumo no medido.

PARÀGRAFO 1: CAUSAS TECNICAS QUE GENERAN CONSUMO NO MEDIDO:

a. **Adulteración o manipulación de los equipos de medición, regulación y/o sus accesorios o incumplimiento de las normas técnicas, que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema:** Se configura cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** manipula o permite que otro manipule sus equipos de medición, regulación y/o los que hacen parte de estos, o incumplen las normas técnicas correspondientes, de manera tal que afecte o pudiese afectar o no la confiabilidad de la medición, o que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores. A manera simplemente enunciativa se incluyen la perforación de los ductos de salida del medidor, modificación y/o manipulación de los mecanismos de engranaje del medidor; alteración de la presión inicial del servicio; perforación del diafragma; adición de sustancia; alteración y/o adulteración de los mecanismos internos del medidor; alteración, retiro, cambio y/o adulteración de sellos de seguridad y tornillos; sellos rotos o con señales de deformación o en las cavidades en donde se alojan; instalación de medidores no homologados, ni calibrados; instalación de medidores invertidos, es decir, contrario al flujo de entrada del gas; cambio de medidor sin autorización de **LA EMPRESA** manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura; by – pass desviando el flujo del gas a través del mecanismos de medición evitando su registro. Así mismo, el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran los sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador y demás que conforman el sistema de conexión y medición que impiden realizar el registro del consumo por acción u omisión del **suscriptor y/o USUARIO** en detrimento de **LA EMPRESA.**

b. **Adulteración, manipulación de redes y acometidas, y/o conexiones No Autorizadas:** Cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** por sí o a través de interpuesta persona, de cualquier manera, realice o permita a otro realizar una o varias conexiones no autorizadas por **LA EMPRESA**

o realice derivaciones de la red de distribución y/o de las acometidas, o las adultere o manipule, beneficiándose de las mismas.

c. Auto – Conexión y/o auto – reconexión y/o reinstalación del servicio: Dado que **LA EMPRESA** es la única autorizada para conectar el servicio, se considera violación al contrato cualquier conexión y/o reconexión que realice el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** directamente o a través de un tercero.

d. Violación de la suspensión y/o corte del Servicio: Cuando El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de cualquier manera viole los mecanismos de suspensión y/o corte del servicio.

e. Uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o modificación de la carga instalada superando la capacidad de registro del centro de medición: Se configura cuando se da un uso distinto al declarado o convenido por causas imputables al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

f. Cualquier otra que genere consumo no medido a favor del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** y en detrimento de **LA EMPRESA.**

PARÀGRAFO 2: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS:

LA EMPRESA con base en la facultad otorgada en el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995 podrá realizar revisiones a los equipos de medida e instalaciones ubicadas en el inmueble del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** a fin de determinar el estado de funcionamiento, la capacidad instalada y el uso dado a los equipos, o en los casos de investigación por desviaciones significativa en los términos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994. De la revisión se deberá levantar un acta técnica que deberá contener como mínimo fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código de cuenta, nombre del suscriptor, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, numero serial y marca del equipo de medida, capacidad instalada, capacidad detectada en el inmueble, descripción del estado del equipo de medida y de los sellos de seguridad, constancia del resultado de las pruebas técnicas preliminares que se le realicen al equipo de medida, así como también de ser necesario el envío del equipo de medida al laboratorio de calibración y ensayos, se deberá dejar constancia del motivo por el cual se retira. El acta deberá contener además la firma de quienes ejecutaron la revisión por parte de **LA EMPRESA**, así como la de la persona que atendió la visita. En caso de que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** se rehúse a suscribir el acta, se dejará la observación y en lo posible la firma de un testigo, dejando una copia del acta de revisión a quien atendió la visita.

El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o la persona que atendió la visita, podrá dejar las constancias que considere pertinente. Estas visitas se podrán comunicar al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** por el medio que **LA EMPRESA** considere más eficaz,

incluida la factura del servicio.

Dichas revisiones se llevarán a cabo en presencia del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** del inmueble o de la persona que este autorice o de un testigo cuando el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no comparezca a la revisión en la segunda oportunidad.

En el evento en que la revisión no pueda ser atendida por una persona que habite en el inmueble o que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no comparezca, **LA EMPRESA** en la primera visita procederá a dejar sellada la cajilla o rejilla en el centro de medición con la instalación de un sello de condenación, y dejará en el inmueble una comunicación informando al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** la fecha en la que se realizará la próxima visita, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. En caso de que, llegada la fecha y hora de la visita programada, no sea atendida por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o éste no justifique la imposibilidad para atender la misma, se entenderá que existe omisión por parte de éste, lo cual dará derecho a **LA EMPRESA** para realizar la revisión al equipo de medida e instalaciones, y el acta podrá ser firmada por un testigo.

Si en la segunda visita el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no permite la revisión, se podrá proceder a la suspensión del servicio y se dejará un acta informando el o los motivos de procedencia de la suspensión.

Si en la visita **LA EMPRESA** encuentra ausencia de sellos, rotura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en el equipo de medida e instalaciones, o que los sellos no correspondan a los instalados por **LA EMPRESA**, se entenderá como un indicio en contra del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

Durante las visitas realizadas por **LA EMPRESA** para detectar anomalías, el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá estar acompañado por un técnico en la materia, derecho del cual se dejará constancia en el acta. En caso de que se requiera, se podrá retirar el medidor a fin de verificar su funcionamiento en banco de pruebas, dejando un medidor provisional.

Si la revisión practicada en las instalaciones resulta suficiente para determinar que no existe registro de consumos o que existe un registro irregular, deberá comunicarse al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** para que se pronuncie respecto de los hallazgos tanto en el mismo momento, en conjunto con el técnico que lo acompañe, como presentando un documento ante **LA EMPRESA** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la visita. De la comunicación efectuada al usuario deberá dejarse constancia.

Si se decide acudir a una prueba de laboratorio, se indicará así en el acta y se procederá al retiro del equipo de medida. Deberá comunicarse de inmediato al

SUSCRIPTOR y/o USUARIO dicha decisión, informando además el laboratorio al que será llevado el equipo de medida y las condiciones del equipo en el momento en que se retira, dejando en lo posible registro fotográfico. En este caso, y en aquellos en que sea procedente, **LA EMPRESA** podrá retener durante el tiempo que dure la investigación el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

De todo lo anterior deberá dejarse constancia en el acta y el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá ser advertido que puede presenciar las pruebas si así lo permite el protocolo del laboratorio, en cuyo caso se le deberá comunicar sobre la fecha y hora de la prueba.

El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá verificar que se trate de un laboratorio debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Una vez proferido el dictamen, si éste concluye que el equipo de medida no registra medida o que existiendo ésta se presenta error negativo en la medida, se le comunicará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, acompañando los resultados del laboratorio y el protocolo de inspección, concediendo el término de cinco (5) días hábiles para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO ejerza su derecho de contradicción frente a los resultados de la prueba.

Son procedentes todas las pruebas que las partes consideren pertinentes, para probar los hechos materia de investigación, de acuerdo con lo establecido en el Código General del Proceso, las cuales se ordenarán y practicarán conforme a las formalidades establecidos para cada una de ellas. El costo de las pruebas solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, será asumido por èste. Igualmente, LA EMPRESA de considerarlo necesario podrá realizar grabaciones de voz o de imágenes de todo lo que acontece durante la visita, como soporte o prueba.

Una vez surtido este trámite y vencido el termino de cinco (5) días antes descrito, si no se solicitare la práctica de nuevas pruebas por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o no se decretasen por **LA EMPRESA,** se procederá a la determinación y liquidación de los consumos no medidos. Una vez estimado el consumo no registrado, **LA EMPRESA** deberá expedir una factura con dichos valores que deberá llevar un anexo que contenga: los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión, la fórmula utilizada para calcular el valor, el cálculo del mismo con una liquidación de dichos consumos, incluidas las tarifas a las cuales se factura el consumo y los subsidios o contribuciones que correspondan, las visitas y las pruebas realizadas, entre otros.

Dicha factura será susceptible de reclamación y contra la respuesta a esta

reclamación procederán los recursos de reposición ante **LA EMPRESA** y de apelación, que se presentará ante la empresa en la misma oportunidad y será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos.

De igual forma el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** contará con un término de (30) días calendario una vez comunicado el resultado del dictamen del laboratorio, para adquirir un equipo de medida debidamente certificado y solicitar a **LA EMPRESA** su instalación, de lo contrario, se procederá a incluir en la factura de venta, el valor del equipo instalado por **LA EMPRESA** para normalizar la medida; y el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá reclamar en las instalaciones de **LA EMPRESA** el equipo retirado dentro de un plazo máximo de un (1) mes, si vencido este plazo el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no ha retirado el equipo, se entenderá que autoriza la disposición final del mismo.

PARÀGRAFO 3: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO O INVESTIGACIÒN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Modificado de forma transitoria según lo establecido en el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, por la Resolución CREG 105 007 de 2024. Las nuevas condiciones se encuentran referidas en el Anexo No 7 del Contrato de Condiciones Uniformes.

PARÁGRAFO 4. En todo caso **LA EMPRESA** podrá cobrar adicionalmente todos los costos en que incurra, entre otros por: investigaciones, inspecciones, visitas técnicas, costos de juicios penales o civiles, honorarios legales, instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por **LA EMPRESA**, costo del medidor o su reparación cuando proceda, el valor del regulador y demás equipos e instalaciones que fueron o deben ser instalados por **LA EMPRESA**, el valor de la reconexión o reinstalación. Adicionalmente en caso de acometidas directas el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá asumir el valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 5. El cobro de los valores aquí descritos se hará sin perjuicio del derecho que le asiste a **LA EMPRESA** para adelantar las acciones civiles o penales que procedan, o adoptar las medidas que considere pertinentes de acuerdo con lo establecido en el contrato, la regulación y la Ley como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

64.ABONO A FUTURAS FACTURACIONES:

El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo con las condiciones previamente establecidas por **LA EMPRESA**, y aceptadas por aquel.

65.PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:

De acuerdo con lo dispuesto con el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, **LA EMPRESA** no podrá exonerar a ningún **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** del pago del servicio que presta.

66. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Modificado de forma transitoria según lo establecido en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, por la Resolución CREG 105 007 de 2024. Las nuevas condiciones se encuentran referidas en el Anexo No 7 del Contrato de Condiciones Uniformes.

66.a. REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS:

Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del SUSCRIPTOR, USUARIO, PROPIETARIO y/o POSEEDOR por cualquier concepto, este autoriza a **LA EMPRESA** para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos **LA EMPRESA** deberá dar aplicación a las normas legales.

CAPITULO VIII

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

67.QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIÓN Y RECURSOS:

El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones o recursos ante **LA EMPRESA,** relativas al contrato y al servicio que se presta. Estas se presentarán y tramitarán sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente) de **LA EMPRESA.**

Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos que se presenten en forma escrita deberán contener:

i. La designación de **LA EMPRESA** o autoridad a la que se dirige.
ii. Los nombres y apellidos completos del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** o de su representante, apoderado o persona autorizada para el trámite, con indicación del documento de identidad.
iii. El objeto de la petición.
iv. Las razones en que se apoya.

v. La relación de los documentos que se acompañan.
vi. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
vii. Indicar el código de identificación o el número del medidor o copia de la factura.
viii. Indicar la dirección de notificación, el número de contacto o el correo electrónico para el efecto.

PARÀGRAFO 1: Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

68. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES:

Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente, por escrito o por correo electrónico. Si éstas fueran verbales **LA EMPRESA** las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario receptor de la misma estará obligado a expedirla y entregarla al reclamante indicando el contenido en forma sucinta de la petición, reclamación 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 esta, la cual quedará en poder del reclamante.

Cuando frente a una petición verbal se emita una decisión relativa a la negativa del contrato del servicio, suspensión, terminación, corte y/o facturación, se deben conceder los recursos de ley, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Las peticiones, reclamaciones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial; sin embargo, cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO decida presentarlas por intermedio de apoderado, se deberá presentar poder debidamente reconocido ante Notario.

69. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

a. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y

facturación de **LA EMPRESA** proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

b. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

c. Los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de **LA EMPRESA** que enumera el literal a. deben hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que **LA EMPRESA** ponga el acto en conocimiento del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

d. El recurso de apelación se presentará en subsidio de el de reposición, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez resuelto el recurso de reposición, **LA EMPRESA** enviará el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para el trámite del recurso de apelación.

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

f. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.

g. **LA EMPRESA** no podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja, reclamación o 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 **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

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

70. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:

Para responder las quejas, peticiones y recursos **LA EMPRESA**, tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** auspició la

demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**. Vencido este término, sin que **LA EMPRESA** haya emitido la respuesta o habiéndola emitido no inicia el trámite de notificación al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dentro los cinco (5) días siguientes, **LA EMPRESA** expedirá, dentro de las 72 horas siguientes, el correspondiente acto en que reconozca al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** los efectos del silencio administrativo positivo.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente respecto de solicitudes relacionadas con la prestación del servicio o la ejecución del contrato y dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994, y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudirse a los recursos que por ley proceden.

71. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:

Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones o recursos se resolverán en la misma forma en que se hayan presentado, es decir, verbalmente o por escrito. Estos se comunicarán o notificarán al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique, a saber:

a. MEDIANTE NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las notificaciones se efectuarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Para el efecto, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o en la que pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y del envío se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de envío expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

En la diligencia de notificación personal se le entregará al interesado copia integra,

auténtica y gratuita del acto con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, ante quien deben interponerse y el plazo.

La notificación personal también podrá efectuarse por Medio Electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado solicite ser notificado de esta manera.

b. MEDIANTE NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

El envío del Aviso se hará al día siguiente en que se cumplan los cinco (5) días siguientes al envío de la citación para notificación personal sin que ésta hubiera podido efectuarse. Del envío y entrega se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de entrega expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o en casos en que el Aviso sea devuelto por motivos como: (i) La dirección no existe o está incompleta, (ii) El peticionario no reside en la dirección informada por él, y, (iii) No se cuenta con dato alguno de notificación; **LA EMPRESA** procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, 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 casos en que, si bien la causal de devolución del Aviso no constituye desconocimiento de la información del destinatario, pero sí implica que la misma no se efectúa por razones ajenas a la voluntad el prestador, como ocurre en los siguientes casos, a manera enunciativa: (i) Que el inmueble o –predio-, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado; (ii) Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso; (iii) Aviso rehusado;
(iv) La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario; **LA EMPRESA**, habiendo obrado con la debida diligencia en el envío

del Aviso por los medios posibles, procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, 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. – Los actos de suspensión por mora en el pago del servicio se podrán poner en conocimiento del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, en la factura, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa.

72. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.

Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de **LA EMPRESA** podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

CAPÍTULO IX

FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS E INDUCCIÓN A ERROR

73. FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS:

Cuando **El SUSCRIPTOR y/o USUARIO** adultere, altere, coloque sellos falsos, anule o modifique la factura del servicio, los recibos o comprobantes de pago y en general cualquier documento que pueda en alguna forma afectar los intereses de **LA EMPRESA**, se podrán iniciar las acciones legales que **LA EMPRESA** estime convenientes, y será responsable de los perjuicios ocasionados.

74. INDUCCIÓN A ERROR:

El **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** que induzca o mantenga en error a **LA EMPRESA** o permita, tolere o autorice que otro lo haga, incluyendo a título enunciativo, estampar sellos que no correspondan al de las entidades recaudadoras autorizadas por **LA EMPRESA**, falsificar comprobantes de pago, certificados de pago por vía electrónica, falsificación de certificados de conformidad, informe de inspección y/o de competencia laboral, se hará responsable por el pago de los

perjuicios que con tal conducta se cause a un tercero, al mismo **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, o al propietario o poseedor, y a **LA EMPRESA**; sin perjuicio de las acciones civiles y penales que contra este procedan.

75. SANCIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS:

Además de los valores previstos en el presente contrato, **LA EMPRESA** cobrará al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** del servicio que cancele con cheques que posteriormente sean devueltos por el Banco o Corporación respectiva, el veinte por ciento (20%) del importe total del mismo a título de sanción pecuniaria.

PARÁGRAFO. En todos los casos mencionados en este Capítulo, **LA EMPRESA** cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, de las vistas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos o todos los costos y gastos en que incurra LA **EMPRESA** por tales hechos**.**

CAPITULO X

DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE Y DESAFECTACIÓN DEL INMUEBLE ARRENDADO

76. GARANTÍAS:

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 la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complemente o modifique, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas combustible y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

77. DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:

El arrendador y/o arrendatario deberá 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) para su estudio.

PARÁGRAFO 1. 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 con 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 2. Para efectos del presente numeral entiéndase por garantías o fianzas las siguientes: depósitos en dinero a favor de **LA EMPRESA**, garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias, póliza de seguros, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario.

PARÁGRAFO 3. El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario que hayan sido facturados por **LA EMPRESA** con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

78. REQUISITOS FORMALES PARA EL ESTUDIO DE LA GARANTÍA:

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

a. Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.
b. Fotocopia Contrato de Arriendo.
c. Fotocopia Cedula del Arrendador
d. Fotocopia Cedula del Arrendatario
e. Fotocopia Cedula de los Coarrendatarios
f. Certificado de Tradición del inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
g. Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
h. La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía (Original de la póliza de garantía, copia al carbón del depósito de dinero o la garantía que haya propuesta el arrendador o arrendatario)

PARÁGRAFO 1. En caso de 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 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 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 2. Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser cancelados al momento de la presentación de la garantía.

PARÁGRAFO 3. En caso de 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.**

79. 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 valor por consumo promedio del servicio por estrato en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un periodo 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%). Este valor será suministrado por **LA EMPRESA.**

PARÁGRAFO 1. En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arriendo, **LA EMPRESA** podrá determinar el valor de la garantía de acuerdo con el promedio real de ese inmueble.

PARÁGRAFO 2. Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, **LA 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 3. Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el parágrafo 2° 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 se ajuste la respectiva garantía, o el propietario, arrendador y/o poseedor del inmueble será, nuevamente, solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de gas combustible, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, **LA EMPRESA** podrá a su arbitrio hacer efectiva la(s) garantía(s) y perseguir al arrendatario, arrendador, y/o propietario sobre la parte no cubierta por la garantía

80. 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 y dos (2) meses más, posteriores, a la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s) de conformidad con lo señalado en la ley y en el parágrafo 3° del numeral anterior, so pena de que se constituya una causal de suspensión del servicio, o que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificad por la Ley 689 de 2001, hasta tanto 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.

81. 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**.:

a. Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.

b. 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.

c. Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea

diligenciado correctamente y no sea suscrito tanto por el arrendador como por el arrendatario.

d. 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 exclusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.

e. 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 combustible sea aquel que la regulación denomina como No Residencial, o que funcione un negocio.

f. Que al momento de la denuncia no se acredite la propiedad del inmueble arrendado por parte del arrendador, o que el pago de los servicios por el contrato de arrendamiento corresponda al arrendador.

g. Todas las demás situaciones que no tenga la(s) garantía(s) suficiente(s), exigida(s) en la Ley, para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante **LA EMPRESA.**

82. PERDIDA DE VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS:

La(s) garantía(s) 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:

a. Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el arrendatario y/o arrendador no informen sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante **LA EMPRESA** la(s) garantía(s) entregada(s) al momento de la denuncia del contrato.

b. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones 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 en el parágrafo 3° de la cláusula 82 de este contrato.

c. Que el Codeudor (es) y/o Fiador muera (n), se declare (n) insolvente (es) o pierda (n) algunas de las condiciones por las cuales fue aceptado inicialmente por **LA EMPRESA.**

d. Que el arrendador y/o arrendatario notifique por escrito a **LA EMPRESA** la terminación del contrato de arrendamiento.

e. Cuando el arrendatario desarrolle en el inmueble de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.

f. Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

83. SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS:

Cuando **LA EMPRESA** instale un nuevo servicio a un inmueble el valor de este será responsabilidad exclusivamente de quien solicite el servicio. Para garantizar su pago, **LA EMPRESA** podrá exigir las garantías previstas en este contrato o en la Ley, 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 dicha garantía o depósitos.

84. INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO:

Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la Denuncia del Contrato de arrendamiento, **LA EMPRESA** podrá hacer exigible las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos dejados de facturar por acción u omisión del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** como consecuencia de anomalías detectadas en el equipo de medición y regulación, la acometida, las redes y/o la instalación, o por investigación de desviaciones significativas.

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

PARÀGRAFO: El arrendatario que solicite recibir en un inmueble determinado la

prestación del servicio público de gas combustible, deberá obtener previamente la autorización escrita del arrendador del inmueble. Dicha autorización deberá ser aportada a la correspondiente solicitud.

85. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACIÓN EN EL USO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE:

Si durante la ejecución del contrato de arrendamiento, el arrendatario sin autorización de **LA EMPRESA** modifica el uso del servicio de gas combustible se procederá de la siguiente manera:

a) LA EMPRESA suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.

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

c) 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.

CAPITULO XI

DE LA VIGENCIA, CESIÒN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

86. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** de todas las obligaciones causadas a favor de **LA EMPRESA**:

a) Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.

b) Por parte de **LA EMPRESA** cuando se compruebe fraude del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago, o en el servicio mismo.

c) Por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** cuando **LA EMPRESA**, incurra en falla en la prestación del servicio.

d) Cuando quiera que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** haya dado lugar al corte del servicio por parte de **LA EMPRESA.**

e) Por los demás motivos establecidos en la ley, la regulación y este contrato.

87. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Existe Contrato de Servicios Públicos 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 servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por **LA EMPRESA.** Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en la cláusula anterior, o en la regulación y la Ley.

88. MODIFICACIONES:

LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo una vez sean divulgadas en la factura, o a través de medios de amplia circulación, y serán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla el requisito de publicidad.

89. CESIÒN DEL CONTRATO:

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO acepta con la firma del presente contrato, la cesión que haga **LA EMPRESA** del mismo, pero en todo caso el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la cesión.

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

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

Para efectos del cambio de propietario en los registros de **LA EMPRESA**, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble. En todo caso si algunas de las partes no informan de la enajenación del inmueble donde se presta

el servicio a **LA EMPRESA**, el suscriptor inicial seguirá vinculado al Contrato de Servicios Públicos domiciliarios en los términos consagrados en la Ley.

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

90. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por **LA EMPRESA** y quedará además en todo, sujeto a las cláusulas especiales que, por las características del servicio, lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas, acuerdos que formarán parte del presente contrato.

Se regirá también por todas las disposiciones aplicables a este tipo de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario de gas combustible 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 o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

CAPITULO XII
DE LAS DISPOSICIONES FINALES

91. DELEGACIÓN:

Para atender peticiones, quejas y reclamos, así como para resolver recursos, **LA EMPRESA** designará internamente el personal idóneo que actuará conforme lo dispuesto en la ley y el presente contrato.

92. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Las condiciones técnicas para la prestación del servicio estarán sujetas a lo que para el efecto se disponga en el Código de Distribución de Gas Combustible, y en las demás normas pertinentes, modifiquen, adicionen, o complementen.

93. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO autoriza de manera expresa, libre, consciente, informada e inequívoca a LA EMPRESA la inclusión y tratamiento de sus datos personales de conformidad con la previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas reglamentarias; conociendo que los mismos serán utilizados por LA EMPRESA para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración del presente Contrato; a su vez manifiesta que conoce y acepta la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en la página http://www.alcanosesp.com, sin perjuicio de que pueda ejercer en cualquier momento los derechos que le asisten a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión de sus datos personales, tener acceso gratuito a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los mismos y conocer la política de tratamiento de datos a través de los canales de atención destinados para ello por parte de LA EMPRESA y publicados en su página web.

Adicionalmente, EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO manifiesta conocer que la misma será utilizada por LA EMPRESA para las siguientes finalidades:
1. Inclusión, mantenimiento, manejo, actualización, clasificación y eliminación en la base de datos de LA EMPRESA.
2. Envío de información relacionada con la prestación del servicio público de gas.
3. Envío de información sobre productos y/o servicios que ofrezca la compañía, relacionados o no con la prestación del servicio de gas.
4. Transferencia de datos personales a su casa matriz, filiales, subsidiarias, aliados comerciales o terceros, para garantizar la ejecución del contrato de prestación de servicio de gas y otros servicios relacionados o no con la prestación de servicio público de gas, gestiones de mercadeo, estudio de crédito o comportamiento comercial y crediticio, consulta y reporte en centrales de información financiera.
5. Atención de peticiones, quejas y reclamos.
6. Consulta de antecedentes en base de datos públicas.
7. Verificación de identidad a través de medios tecnológicos.
8. Emisión de factura a través del sistema de facturación electrónica por concepto del consumo de servicio de gas y otros conceptos inherentes y no inherentes a la prestación del servicio de gas.

En tal virtud 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 los fines previstos en la Política antes mencionada, y en las condiciones definidas en la misma y en la Ley.

LA EMPRESA como responsable, adoptará las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas aplicables con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de

su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

94. PREVENCIÒN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÒN DEL TERRORISMO.

EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO con la celebración del presente contrato declaran bajo la gravedad del juramento que los recursos que dispongan para la ejecución, cumplimiento y pago de las obligaciones contraídas mediante este contrato, provienen del ejercicio de actividades licitas y no tienen origen en actividades delictivas, especialmente en aquellas consideradas según la legislación colombiana como lavado de activos y/o financiación del terrorismo. De igual forma se obliga a suministrar toda la información que llegue a requerir **LA EMPRESA**, en cumplimiento al Sistema de Auto Control y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (**SAGRLAFT**).

95. 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 o reglamenten.

Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y, se aplicarán a todos los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** que tengan vigente Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible.

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
NIT 890208316-6
VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS- SSPD

TITULO III

ANEXOS

ANEXO 1

COSTOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN POR CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR MANIPULACIÒN DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

USUARIO	COBRO
RESIDENCIAL	½ smlmv.
COMERCIAL	1 smlmv.
INDUSTRIAL	1 ½ smlmv.

Los anteriores valores se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar **LA EMPRESA.**

ANEXO 2

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS COMERCIALES

Actividad Comercial	Factor de Utilización por Día (horas)	Días al Mes de Trabajo
Asadero	7	27
Avicultura	5	24
Bizcochería	5	20
Cafetería	6	25
Casa de Comunidad	4	24
Clínica	4	28
Club	6	20
Comercializadora Café	8	18
Comidas Rápidas	5	30
Fábrica de Alimentos	6	26
Fábrica de Arepas	5	26
Fábrica de Veladoras	6	22
Hotel	6	26
Instituto Educativo	4	20
Lavandería	6	22
Metalmecánica	6	22
Panadería	6	26
Papelería	3	28
Pizzería	5	26
Planta deshidratadora	8	4
Planta procesadora	6	24
Restaurante	6	30
Secadero	3	10

ANEXO 3

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS RESIDENCIALES

DE USOS RESIDENCIALES

Tipo de Artefacto	Factor de Utilización por Día (horas)	Días al Mes de Trabajo
Estufa con horno de 1 puesto	2	28
Estufa con horno de 2 puestos	3	28
Estufa con horno de 3 puestos	3	28
Estufa con horno de 4 puestos	3	28
Estufa con horno de 5 puestos	3	26
Estufa sin horno de 1 puesto	4	26
Estufa sin horno de 2 puestos	2	28
Estufa sin horno de 3 puestos	3	28
Estufa sin horno de 4 puestos	3	28
Estufa sin horno de 5 puestos	3	28
Calentador	3	12

Anexo 4. Tarifas para servicios complementarios

(El presenta anexo está sujeto modificaciones por lo tanto su actualización no implica modificación al Contrato de Condiciones Uniformes. Los respectivos precios de servicios complementarios que apliquen para determinada vigencia son también publicados en un medio masivo de circulación donde tenga operaciones la Compañía.)

Concepto
Derecho de Conexión (Acometida + Medidor)
Cargo para revisión previa de la instalación interna
Reconexión
Reinstalación

Revisión Periódica (2)
Uso
Residencial
Comercial
Industrial

Conozca las tarifas de los servicios complementarios de gas natural que maneja Metrogas S.A E.S.P., a través de nuestra página web siguiente el siguiente link:

https://metrogasesp.com/serv-complementarios/

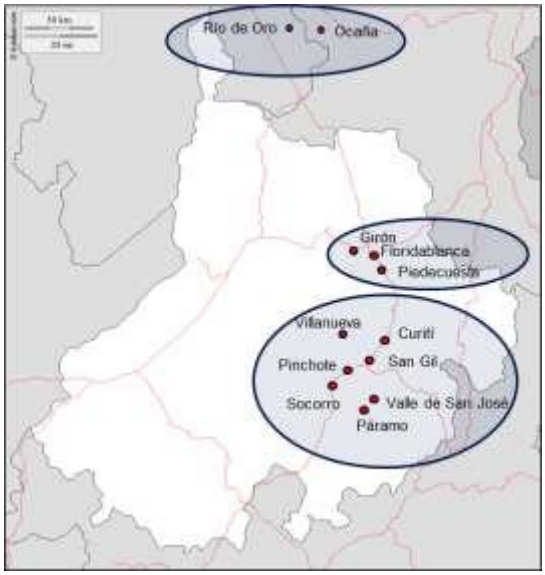
Costo por Duplicado de facturas .....$ 1.000mcte vig.2021

Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, los duplicados tendrán un costo de para el suscriptor o usuario por valor de $1000, suma que se actualizará anualmente a partir del 1° de enero con el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. Solamente aquellos duplicados que se emitan al suscriptor o usuario por causas imputables a LA EMPRESA, no se cobrarán.

Anexo 5. Ámbito de Operación de LA EMPRESA

1. Cobertura Geográfica:

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P tiene presencia en tres departamentos, once municipios y tres centros poblados los cuales son:



Santander	Norte de Santander	Cesar
Floridablanca	Ocaña	Corregimientos del Municipio Rio de Oro: Morrison El Márquez Los Ángeles
Girón		
Piedecuesta		
San Gil		
Socorro		
Curití		
Paramo		
Pinchote		
Valle de San José		
Villanueva		

Portafolio de servicios:

A. Servicio de asesoría técnica y financiera: Asistencia profesional en campo por parte del personal técnico y comercial de Metrogas de Colombia S.A.E.S.P. con el fin de brindar asesoría personalizada para la optimización y buen uso de la energía mejorando la eficiencia y rentabilidad.

B. Tendido y mantenimiento de redes: instalación, tendido y mantenimiento de redes internas y externas de gas natural asegurando un ambiente seguro a nuestros usuarios.

C. Servicio de reparaciones: Brindamos asistencia para los mantenimientos, reparaciones, modificaciones, conexiones de gasodomésticos, puntos adicionales, reubicación de tuberías internas y centros de medición que requiera la instalación de gas natural de tipo residencial y comercial garantizando el correcto funcionamiento de las instalaciones internas.

D. Diseño y construcción de instalaciones internas: realizar el diseño isométrico para la construcción de la instalación interna residenciales, comerciales e industriales de gas natural.

E. Conexión: Instalación de equipos que conforman el centro de medición y acometidas para la conexión a un sistema de distribución.

F. Distribución de gas natural: Conducción de gas combustible por redes de tubería de propiedad de la Empresa desde las estaciones reguladoras de presión o estaciones de transferencia de custodia de distribución hasta la conexión del usuario.

G. Comercialización de gas natural: Realización de operaciones de compra y venta de gas natural y/o de capacidad de transporte o venta, con destino a otras operaciones o a los usuarios finales, frente este último también incluye la intermediación comercial de la distribución del gas natural.

Anexo 6. Venta de gasodomésticos

Los usuarios **RESIDENCIALES y COMERCIALES** que así lo deseen podrán adquirir créditos a través de la factura del servicio para acceder a gasodomésticos.

El plazo máximo de financiación para las distintas modalidades de ventas de gasodomésticos será el siguiente:

a) Venta de gasodoméstico: Se podrá otorgar crédito de venta hasta el plazo máximo de sesenta (60) meses.

Parágrafo 1- Para toda financiación que se realicen en los tres (3) centros operativos, se les aplicará el interés vigente correspondiente establecidos por la Superintendencia Financiera, las cuales son suministradas por el Director de Planeación de Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. de manera mensual.

Parágrafo 2- El crédito para la venta de gasodomésticos solo será otorgado al propietario del inmueble y/o poseedor regular. En el caso de que una persona diferente al propietario del inmueble solicite el crédito, este se realizará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento venta gasodomésticos, evento en el cual el usuario potencial deberá entregar una autorización para la venta, firmado por el propietario junto con la fotocopia de la cédula de quien concede la autorización con el fin de dar trámite a la solicitud.

Los créditos para usuarios existentes para la venta de gasodomésticos serán otorgados por el área de cartera de acuerdo con el comportamiento de pago del usuario, los créditos para usuarios nuevos serán otorgados al propietario del inmueble y se gestionarán en el proceso de la venta de conexión e instalación del suministro de gas por los asesores comerciales.

En el evento en que el suscriptor potencial sea el poseedor regular o la venta no se haya registrado en el certificado de libertad y tradición del inmueble se deberá entregar como soporte para el Formato De Solicitud De Venta De Gasodomésticos otros documentos indicados en la política.

Si dentro de la negociación de la venta se pactan condiciones diferentes en la financiación del usuario deberá ser autorizada por la dirección comercial y la gerencia.

✓ Documentos requeridos para las ventas RESIDENCIALES.

- Fotocopia de cédula del propietario.
- Fotocopia de la factura de servicio de gas del inmueble
- Formato de autorización y solicitud de venta de gasodomésticos
- Pagare F-JUR-06 (Cunado aplique).

✓ Documentos requeridos para las ventas COMERCIALES.

- Cámara de comercio.

- Fotocopia de la Cédula del representante legal.
- Rut.
- Fotocopia de la factura del servicio de gas del inmueble.
- Formato de autorización y solicitud de ventas de gasodomésticos.
- Pagare F-JUR-06 (Cuando aplique).

En casos donde el solicitante sea el propietario del predio, pero no sea el suscriptor del servicio, deberá realizar el proceso de actualización de datos.

En caso de que la venta sea para una constructora, solicitar al área de jurídica la elaboración del contrato por medio del formato solicitud de contrato para constructoras para las respectivas firmas de los representantes legales.

ANEXO No 7
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., se permite informar a suscriptores y/o usuarios o terceros interesados, la modificación numeral II) Proceso de analítica de Desviaciones Significativas - Cláusula 66 del Título II del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, así:

TITULO II
CAPITULO VII
DE LAS FACTURAS

CLAUSULA 66. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Modificado de forma transitoria según lo establecido en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, por la Resolución CREG 105 007 de 2024, así:

Para elaborar las facturas, es obligación de la Empresa adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

II) Proceso de analítica de datos de Metrogas S.A. E.S.P.:

Este proceso se implementa de acuerdo con la Resolución CREG 105-007 de 2024, la cual permite a la empresa eximirse de la visita técnica si la desviación se encuentra justificada a través del análisis. En caso de que la visita técnica sea necesaria, el usuario será informado y tendrá derecho a solicitarla.

1. Usuarios con Desviación de Consumo y Consumo Anterior Cero (0)

1.1. Análisis en Oficina

Para usuarios que presenten desviación de consumo y hayan registrado un consumo cero (0) en el período anterior, o su vivienda se encuentre deshabitada, se realizará un análisis en oficina para determinar si su nuevo consumo está dentro de los parámetros normales. Si el análisis determina que el consumo es normal, no se programará una visita técnica.

1.2. Consideraciones para el Análisis: El análisis en oficina tomará en cuenta los siguientes factores:

- Historial de consumo del usuario
- Características de la vivienda
- Consumo promedio de usuarios con perfiles similares

2. Usuarios con Desviación por debajo al consumo de subsistencia

2.1. Consideraciones para el análisis: El análisis en oficina se tomará para aquellos usuarios

cuyos consumos no superen los 20 m3 de subsistencia.

3. Usuarios Residenciales con Desviación y Consumo Posterior a Suspensión

3.1. Análisis Exhaustivo en Oficina: Para usuarios residenciales con desviación de consumo posterior a una suspensión, se realizará un análisis exhaustivo en oficina que considerará diversos factores, incluyendo:

- Historial de consumo
- Características de la vivienda
- Consumo promedio de usuarios con perfiles similares

4. Máximo Consumo de los Últimos 12 Meses
Si la desviación de consumo es inferior al consumo máximo registrado en los últimos 12 meses, no se programará una visita técnica.

5. Usuarios Estacionales

5.1. Identificación de Usuarios Estacionales: No se programará una visita técnica para usuarios estacionales que se encuentren registrados en la página web de la empresa o cuya estacionalidad se haya determinado a través de un modelo de análisis estadístico.

6. Usuarios con desviación posterior a una visita realizada por desviación significativa de los últimos seis (06) meses: Para usuarios que presenten desviación de consumo y se les haya atendido visita en terreno los últimos seis (06) períodos anteriores, se realizará un análisis en oficina para determinar si su nuevo consumo está dentro de los parámetros normales. Si el análisis determina que el consumo es normal, no se programará una visita técnica.

7. Consumo no mayor a 10 m³ frente al promedio: Cuando la diferencia entre el consumo registrado en el período de facturación y el consumo promedio del usuario no supere los diez (10) metros cúbicos, se entenderá que la desviación es marginal. En este escenario, la verificación se efectuará mediante análisis en oficina y no se programará una visita técnica, salvo que concurran otras causas que ameriten la inspección presencial.

8. Notificación al Usuario
Los usuarios que cumplan con los criterios establecidos en los numerales anteriores no serán programados para una visita técnica. En estos casos, se notificará al usuario mediante mensaje en la factura, informándole que puede solicitar la revisión técnica si lo considera necesario.

9. Derecho a la Defensa
El usuario tiene derecho a solicitar una visita técnica presencial, incluso si el proceso de analítica de datos no la ha programado. En caso de disconformidad con los resultados del análisis, el usuario puede presentar un reclamo ante la empresa.

PARÀGRAFO 1: LA EMPRESA realizará las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación que se detectará en la revisión. La visita podrá realizarse de manera exclusiva para determinar la causa, o podrá coincidir con la práctica

de otra visita que se realice por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO dentro del mismo periodo de facturación, por consumo alto.

PARÀGRAFO 2: Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no permite la realización de la visita y la práctica de la prueba en dos (2) ocasiones, se levantará acta dejando constancia de dicha situación y se procederá a cobrar el consumo medido, incluyendo el consumo no facturado durante el proceso de investigación, lo anterior sin perjuicio de las reclamaciones que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tiene derecho a realizar por este concepto.

PARÀGRAFO 3: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con los consumos promedios de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual.

PARÀGRAFO 4: Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al SUSCRIPTOR y/o USUARIO según sea el caso, en el siguiente período de facturación.