

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE

Este Contrato se celebra entre "LA EMPRESA", quien para sus efectos se entiende como tal la sociedad DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. ESP., que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Montería, por una parte y por la otra el "SUSCRIPTOR", quien con la compra del servicio de gas combustible que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes. **Objeto:** El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o suscriptores. Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que, además, las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios o suscriptores 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 el anexo de definiciones y condiciones del contrato, documento este que se entiende como parte integral del mismo.

Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos.

DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. ESP. presta sus servicios en los municipios del Departamento de Antioquia y todos aquellos municipios en donde DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. ESP., inicie la prestación del servicio, de acuerdo con sus planes de expansión. No obstante lo anterior,

DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. ESP., podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES TITULO I.

DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA. Se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de julio 11 de 1.994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG", las Normas Icontec en lo que sea aplicable. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

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

ACOMETIDA CLANDESTINA Y FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de 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.

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

CENTRO DE MEDICION: Se encuentra conformado por los equipos y elementos requeridos para efectuar la regulación, control y medición del suministro del servicio de gas para uno o varios usuarios.

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

CONEXIONES DE ACCESO AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: Bienes que permiten conectar un productor, un comercializador, otro distribuidor, gran consumidor a un sistema de distribución de gas combustible por redes de tubería.

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

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

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CONSUMO MEDIDO: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro actual del contador y el registro anterior, afectados por los factores de corrección aplicables.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

CONSUMO PREPAGADO: Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a LA EMPRESA, ya sea porque el suscriptor o usuario

desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

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

CONTRATO DE CONEXIÓN DE ACCESO A UN SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: Es el que celebran las partes interesadas para regular las relaciones técnicas, administrativas y comerciales de las conexiones de acceso a un sistema de distribución, el cual incluye el pago de un cargo por conexión.

CONTRATOS FIRMES: Contratos en los que LA EMPRESA se compromete a vender, un volumen máximo garantizado de gas combustible durante un período determinado. En estos contratos se podrán pactar pagos por parte del comprador, independientes del consumo.

CONTRATOS O CONDICIONES DE SUMINISTRO INTERRUMPIBLES: Contratos en los que LA EMPRESA se compromete a vender un volumen máximo de gas combustible durante un período determinado, pero el contratante o el contratista o ambos se reservan el derecho de interrumpir el servicio dando aviso a la otra parte contratante, de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.

CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICOS. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta su servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

CONTRIBUCIÓN: Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas perteneciente a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la CREG 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 usuarios de los estratos 1 y 2.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas

en la ley 142 de 1994, Resolución 108 de 1997, expedida por la CREG y en el contrato de servicios públicos, y en las normas que las modifiquen, adicione o reformen.

CARGO POR CONEXIÓN: Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se entenderá por desviación significativa aquel consumo que comparado con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, presenta los incrementos y/o disminuciones señalados por LA EMPRESA en el presente contrato de condiciones uniformes.

DIA HÁBIL: Para efectos del presente contrato, se entenderá por día hábil, aquellos donde funcione ordinariamente LA EMPRESA dentro de los horarios de atención al usuario establecidos.

DIA NO HÁBIL: Se entenderán por días no hábiles, para efectos de la contabilización de los términos previstos en este contrato, aquellos fijados por el gobierno nacional y los demás señalados por las autoridades locales, siempre que LA EMPRESA informe con la debida antelación a los usuarios.

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

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

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

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

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

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

GASODOMÉSTICO: Es aquel equipo de uso residencial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la combustión de éste como fuente energética.

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

INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O RED INTERNA): Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo.

LECTURA: Registro de consumo de gas que marca el equipo de medida.

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

PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida de un inmueble.

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio domiciliario de distribución 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.

QUEJA: Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a LA EMPRESA la revisión de la facturación del servicio de gas combustible para que esta tome una decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

RECONEXIÓN: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual se le había suspendido el servicio desde el equipo de medición o acometida por alguna de las causales previstas en la ley o, en este contrato.

RECURSOS: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden 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.

RED LOCAL: Conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas combustible a una comunidad desde las estaciones de recibo (Puerta de Ciudad) hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir estas. La componen: las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta

presión, y las tuberías de polietileno a media presión (líneas primarias y secundarias).

REINSTALACIÓN: Restablecimiento del servicio de gas domiciliario a un inmueble, al cual se le había cortado el servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

REVISIÓN PERIÓDICA o SEGURA: Es la inspección de las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad, realizada por LA EMPRESA. Para tal efecto LA EMPRESA practicará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del Código de Distribución del servicio de Gas y de los contratos que se suscriban con el usuario. El costo de la inspección, estará a cargo del usuario.

REVISIÓN PREVIA o CRÍTICA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales según el patrón de consumo histórico normal de cada usuario.

SERVICIO BASICO: Es aquel que LA EMPRESA instala originalmente en el inmueble del suscriptor y/o Usuario al momento de celebrar el contrato de prestación de servicio público domiciliario de gas combustible. Comprende desde el servicio de distribución y comercialización de gas combustible, hasta todos aquellos servicios, modificaciones y reparaciones que deban realizarse en desarrollo del contrato, y que sean obligatorios para la prestación segura del mismo.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los hogares o núcleos familiares.

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

SERVICIO INDUSTRIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O SISTEMA: Es una red de gasoductos que conduce gas combustible desde un sitio de acopio de grandes volúmenes, o desde un sistema de transporte o gasoducto hasta las instalaciones del consumidor final, incluyendo su conexión y medición.

SISTEMA DE TRANSPORTE O SISTEMA: Gasoductos y equipos complementarios requeridos para la prestación del Servicio de Transporte de Gas combustible. No hacen parte del Sistema de Transporte, la acometida entre el gasoducto troncal y los Puntos de Consumo o Fábrica, sus instalaciones internas, así como la estación de regulación y medición de los suscriptores y/o usuarios.

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.

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 servicio por la falta de pago o por cualquiera de las causales que contempla la ley o este contrato, la cual podrá ser realizada desde el equipo de medición o desde la acometida. Este último tipo de suspensión sólo será procedente para los siguientes casos: a. Cuando el usuario no permita la suspensión desde el equipo de medición, b Cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición, c. Cuando el usuario estando suspendido se reconecte sin autorización de LA EMPRESA.

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 propietaria del inmueble en donde

éste se presta, o como receptor director del servicio de distribución domiciliaria de gas combustible, no solo los conectados a la red de distribución de LA EMPRESA sino aquellos conectados a la red local ya sea de propiedad de LA EMPRESA o de terceros que son atendidos por LA EMPRESA.

SERVICIO CONDICIONADO: Es aquel servicio que se presta a usuarios industriales, con consumos superiores a los 100.000 pcd, que de manera voluntaria hayan manifestado su deseo de convertirse en usuarios regulados, conectados de manera directa a la red de distribución, que se atiende bajo condiciones especiales que se determinan en el presente contrato.

TITULO II

CONDICIONES UNIFORMES:

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

1.- PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o aquellos a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario, el poseedor o el tenedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato.

2.- 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 LA EMPRESA y por la CREG, o por las normas expedidas por las autoridades competentes, siempre y cuando la persona que solicite el servicio tenga la calidad de propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él, y que el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, Distritales y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones internas hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio.
PARAGRAFO: AUTORIZACION 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.

3.- SOLICITUD CONEXIÓN DEL SERVICIO: Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general, en su solicitud, 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 e) Características técnicas del servicio (consumo, presión de trabajo, especificaciones técnicas de los equipos, ubicación de los mismos, etc.). Una vez el usuario 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 estudios especiales para autorizar la conexión. LA EMPRESA estará obligada a atender toda solicitud de conexión a su red de distribución de gas combustible, pero podrá negar o restringir la conexión en los siguientes eventos: a) Cuando no disponga de capacidad de suministro para atender la solicitud de conexión. b) Cuando no se encuentre gas adicional disponible, sin detrimento de la calidad del servicio a otros usuarios. Las decisiones por medio de las cuales LA EMPRESA niegue una solicitud de conexión, por los eventos aquí contemplados, deberán ser enviadas a la autoridad reguladora para su revisión. En el evento en que LA EMPRESA cuente con gas disponible pero bajo la modalidad interrumpible, el Usuario podrá ser atendido bajo las Condiciones Especiales que se determinan en el presente documento.

PARÁGRAFO: MODIFICACION DE CONDICIONES CONTRACTUALES A USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA:

Los usuarios que soliciten incremento en el suministro y transporte de gas combustible se encontrarán sujetos a las limitaciones establecidas en el numeral anterior.

Para el caso de los usuarios No regulados conectados a la red de distribución, que soliciten modificar sus condiciones contractuales para ser atendidos con las condiciones uniformes y las tarifas vigentes para Pequeños Consumidores, LA EMPRESA podrá ofrecer opciones contractuales

comerciales de acuerdo con sus capacidades de suministro y/o transporte, para que sean consideradas por los usuarios. En caso de que no se disponga de la capacidad de suministro y/o transporte para atenderlo, La Empresa podrá atenderlo con restricciones en la entrega del gas combustible, de acuerdo con las Condiciones Especiales definidas en el presente documento.

4. CONEXIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de servicio Público de Gas combustible, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios y proceder a la anulación del mismo. En tal evento LA EMPRESA podrá retener las sumas que haya recibido del suscriptor o usuario, las cuales quedarán de LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta. 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 la SIC y en virtud de lo anterior la conexión del centro de medición sólo podrá llevarse a cabo una vez el 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.

5.- CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: 1) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas. 2) Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura. 3) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente. 4) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas colombianas aplicables vigentes. 5) Cuando exista en el inmueble una instalación interna construida y/o modificada por personal que no cuente con

certificado de competencia laboral expedido por un organismo debidamente acreditado ante la SIC o por el SENA, y que no se encuentre registrado ante LA EMPRESA de distribución de gas combustible. 6) Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con las normas técnicas colombianas y/o regulación aplicable vigente o aquellas que las modifiquen, adicione o sustituyan. 7) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. 8) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. 9) Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de LA EMPRESA. 10) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante la SIC, según lo establecido en la Circular única, título II, capítulo I, numeral 1,2,6 expedida por dicha Superintendencia, o cualquier norma que la modifique, adicione o complemente o sustituya.

11) Por no presentar ante LA EMPRESA la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio, en caso de ser arrendatario. **PARÁGRAFO.** LA EMPRESA no suministrará el servicio a aquellos inmuebles a los cuales se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas combustible, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto.

LA EMPRESA podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el inmueble no se encuentre incurso en cualquiera de las causales de negación del servicio previstas en este artículo y el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble o por encontrarse el inmueble incurso en cualquiera de las causales de suspensión previstas en el capítulo quinto de este contrato.

6.- CESIÓN DEL CONTRATO: En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de gas combustible, salvo que las partes acuerden 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.

7.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO: El presente contrato será objeto de 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, las copias serán gratuitas.

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. 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. Para constancia de la entrega, LA EMPRESA llevará un registro en el que obre constancia de dicha entrega. **PARÁGRAFO 2.** En todo caso, del presente contrato no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

8.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente por intermedio de acometidas efectuadas por LA EMPRESA.

9.- 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 suministrarlo a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las instalaciones de un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad sea para uso residencial o no residencial.

10.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las instalaciones será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren, pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato que se refieren a estos bienes.

PARÁGRAFO 1.- El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión aprobado por la autoridad competente ni cualquier otro valor adeudado a LA EMPRESA, por la solicitud de suspensión o terminación del servicio que haga a LA EMPRESA.

PARÁGRAFO 2.- LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor (art.147. Ley 142/94) para garantizar las obligaciones contraídas con ella. **PARÁGRAFO 3.-** En el evento que el suscriptor o usuario incumpla en el pago de una o varias de las cuotas mensuales estipuladas, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos represente, a dar por terminado el presente contrato, o demandar judicialmente su resolución, y sin que, en tal evento LA EMPRESA quede obligada a devolver al suscriptor o usuario las sumas que éste haya pagado, las cuales quedarán de LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta.

11.- RIESGO POR DAÑO O PERDIDA 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 usuario y/o suscriptor se encuentra en la obligación de denunciar a LA EMPRESA el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra.

12.- CAUSALES PARA LIBERACION DE OBLIGACIONES. Conforme al artículo [128](#) de la Ley 142 de 1994, los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

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 sentencia.

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 servicios deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

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 servicio 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 de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

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

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

CAPITULO II DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES:

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

14.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES LOCALES: Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes locales, excepto en los casos en que aquellas pertenezcan a terceras personas.

15.- DE LA CONTRATACIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, poseedor y/o tenedor, suscriptor o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una firma instaladora autorizada y registrada ante LA EMPRESA, para los trabajos que sean pertinentes. LA EMPRESA podrá negar la prestación del servicio en aquellas instalaciones cuya construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento no cuenten con el certificado de conformidad expedido por LA EMPRESA, o por cualquier otro organismo de inspección de instalaciones internas para el suministro de gas combustible, debidamente acreditado ante la SIC, según lo establecido en la Circular única, título II, capítulo I, numeral 1,2,6 expedida por dicha Superintendencia, o por cualquier otra norma que la modifique, adicione o complemente; de manera que se de cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad exigidos por LA EMPRESA. El costo de certificación de la instalación interna será a cargo del usuario. El usuario consultará a LA EMPRESA respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas.

LA EMPRESA probará las instalaciones internas del usuario, antes de suministrar el servicio.

El usuario deberá notificar a LA EMPRESA antes de iniciar cualquier modificación de la instalación

interna, centro de medición y/o conexión adicional de gasodoméstico, para la respectiva aprobación por parte de LA EMPRESA.

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

CAPITULO III DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:

17.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ordenar con cargo al suscriptor o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas del inmueble así como autorizar las independizaciones del caso, de acuerdo con lo que prevean las normas técnicas

18.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA: Cada conexión deberá contar con su correspondiente equipo de medida, 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 SIC.

19.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION: LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los equipos de medida y regulación con cargo al suscriptor o usuario. **PARÁGRAFO 1.** En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. **PARÁGRAFO 2.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los

equipos de medida, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

20.- RETIRO PROVISIONAL DE EQUIPOS DE MEDIDA: LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación.

21.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS: En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario.

22.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS: Las acometidas, instalaciones internas y el centro de medición construidos o suministrados por LA EMPRESA, tendrán una garantía de tres (3) años, salvo que las anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a LA EMPRESA y/o sus contratistas, o resultado de la comisión de alguna de la conductas señaladas en el Anexo de Anomalías Técnicas previstas en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

23.- DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL. La medición de los consumos de los suscriptores 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 o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su 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 contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

CAPITULO IV DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

24.- DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en la Ley 689 de 2001, y en las demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

25.- DERECHOS DE LA EMPRESA. Constituyen derechos de LA EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Cobro de consumos no facturados y visitas técnicas de revisión, por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de distribución de gas combustible, conforme a la normatividad vigente.
7. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación y/o conceptos a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan

ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.

26.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
3. A no ser discriminado por LA EMPRESA.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o recursos que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición

dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.

20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

21. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

24. A 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 usuario asuma los costos correspondientes.

25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

26. A 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.

PARAGRAFO. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presente cláusula, LA EMPRESA deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de

cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 1 día. 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 usuario tendrá quince (15) minutos para obtener la asesoría o participación de un técnico.

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

1. La prestación continua de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico o roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras la empresa las soluciona o por mantenimientos programados.

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

3. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento.

4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y reinstalación se efectuarán durante las 24 horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión.

5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, 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 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

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

7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas respecto del

promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

8. Enviar las facturas de cobro al usuario, con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.

10. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, los intereses por mora, los consumos no facturados y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA.

12. Informar por lo menos con 24 horas de anticipación sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para LA EMPRESA.

13. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.

Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el suscriptor o usuario haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.

14. Ejecutar la revisión periódica o segura de las instalaciones de conformidad con las disposiciones que expida para el efecto la CREG.

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

- 1.** Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas combustible.
- 2.** Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- 3.** Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- 4.** Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la SIC, las exigidas por la CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
- 5.** Permitir a LA EMPRESA la revisión de las instalaciones del inmueble a intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA.
- 6.** Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la SIC, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.
- 7.** Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas
- 8.** Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.
- 9.** Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras, materiales natural y materiales en general que dificulten el acceso del

personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

10. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

11. Solicitar autorización de LA EMPRESA, para el cambio de uso del servicio.

12. 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.

13. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA podrá abstenerse de prestar el servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

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

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

16. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto por la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

17. Dar aviso sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en las instalaciones.

18. Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos

reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso.

19. Pagar las obligaciones pecuniarias establecidas por LA EMPRESA con fundamento en el presente contrato y su anexo de Anomalías Técnicas.

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

21. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la ley y LA EMPRESA.

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

23. El 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 acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

24. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario 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 usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

25. En caso que se estableciera que las instalaciones, han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de

todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

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

CAPITULO V. DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

29.- La suspensión o corte no procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y, podrá efectuarse en los siguientes casos:

A.) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o usuario si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

B.) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio o alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas combustible, sin que se considere omisión o falla en la prestación del servicio o de alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas combustible, en los siguiente casos: 1.- Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros, que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio o alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas combustible. 2.- Para hacer reparaciones técnicas y mantenimientos preventivos de los sistemas de distribución, producción y transporte, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno. 3.- Por fuerza mayor o caso fortuito. 4.- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 5.- Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio y/o Distrito o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación

permanente de personas en el predio. 6.- Por orden ejecutoriada de autoridad competente. 7.- Por emergencias declaradas por las autoridades competentes. 8.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas combustible. 9.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura. 10.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura. 11.- Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas. 12.- Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente. 13. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con la regulación de la SIC, CREG o MMEE. **PARÁGRAFO.** 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.

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

1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna.

2.- En el evento en que el usuario no permita la suspensión del servicio desde el centro de medición o por cualquiera otra causa imputable al usuario no sea posible ejecutar la suspensión del servicio, o cuando el usuario estando suspendido se reconecte sin autorización de LA EMPRESA, esta se encontrará facultada para proceder al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y cancelar el valor de la reconexión por acometida.

3.- Por no permitir la revisión periódica o segura establecida en el numeral 5 del artículo 28 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de LA EMPRESA o por firmas

autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión.

4.- Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.

5.- Por realizar modificaciones en las instalaciones o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.

6.- Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.

7.- Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de comercio y de las demás acciones legales procedentes.

8.- Por interferir en la utilización, reparación, operación o mantenimiento de las redes, instalaciones y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los suscriptores o usuarios.

9.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las instalaciones y redes de gas combustible.

10.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones.

11.- No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.

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

13.- Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.

14.- 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.

15.- Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA.

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

17.- Cuando el Arrendatario, una vez requerido por La Empresa, no actualice y/o ajuste el valor de

la(s) garantía(s) de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación que La Empresa envíe para tales efectos.

18.- Cuando se realicen modificaciones a la construcción y/o estructura del inmueble y éstas sean tales que, sin haber realizado modificaciones a las instalaciones del servicio de gas combustible, con ellas se incumplan los requisitos de diseño, recorridos y otros que establezcan las normas técnicas y de seguridad vigentes aplicables.

19.- En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.

PARÁGRAFO 1. De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO 2. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. **PARÁGRAFO 3.** Ejecútese o no la medida de suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 4. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en la orden de suspensión la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión. **PARÁGRAFO 5.** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato. 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 6.** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y, todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.

PARÁGRAFO 7. TARIFAS POR REVISIÓN PERIÓDICA o SEGURA: Las tarifas que LA EMPRESA, cobrará por las revisiones periódicas de que trata la regulación expedida por la CREG es de dos (2) salarios diarios mínimos legales vigentes.

PARÁGRAFO 8: Causales por las cuales no procede la suspensión del servicio de común

acuerdo. Sin perjuicio de la solicitud del usuario, no procede la suspensión del servicio de común acuerdo en los siguientes casos:

- Por solicitud expresa de la autoridad competente.
- Cuando la suspensión afecte a terceros.

La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al cliente del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. La empresa podrá emitir facturas cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

PARÁGRAFO 9: TARIFA POR RECONEXIÓN NO REALIZADA POR LA EMPRESA: LA EMPRESA cobrará al suscriptor o usuario que reconecte de manera no autorizada por LA EMPRESA, por si mismo o a través de un tercero, el servicio de gas que le ha sido suspendido por las causales establecidas en este contrato, todos los gastos y costos en que incurra para restablecer el estado de suspensión en que se encontraba dicho inmueble por cada reconexión no realizada por la empresa.

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

- 1.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- 2.- Realizar por lo menos por una vez cualquiera de las conductas establecidas en el anexo de Anomalías Técnicas.
- 3.- Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 4.- Cuando se adulteren por lo menos en dos (2) ocasiones los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 5.- Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo, siempre que se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA.
- 6.- Por la demolición sin previo aviso a LA EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- 7.- Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos

presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

8.- Cuando el suscriptor o usuario no permita la instalación del servicio de gas combustible en un lapso superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio.

9.- Por incumplir con el pago de los consumos no facturados producto de la detección de anomalías técnicas y conexiones no autorizadas.

10.- Por cualquier fraude que afecte a LA EMPRESA.

11- Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO 1. TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En caso de terminación por esta causal, el suscriptor o usuario deberá informar a La Empresa, con una antelación superior a un período de facturación.

PARÁGRAFO 2. Cuando se realice el corte del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente indicando además la causa del corte. **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. **PARÁGRAFO 4.** El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público.

PARÁGRAFO 5. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y, todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra LA EMPRESA.

31.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.- Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste deberá eliminar su causa y pagar:

1.- 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.- Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.

3.- Todos los gastos y costos en que incurra LA EMPRESA, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo 7 de la cláusula veintinueve (29) del presente contrato.

4.- 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.

PARÁGRAFO 1. La reconexión y reinstalación se efectuarán durante las 24 horas siguientes a la fecha siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión, y se cobrará por dichas actividades las siguientes sumas:

CARGOS POR RECONEXIÓN Y RECONEXION POR ACOMETIDA

Los cargos por reconexión y reinstalación por acometida que cobrará LA EMPRESA a todos sus usuarios cualquiera sea el estrato, son los siguientes:

Reconexión del servicio: un (1) salario diario mínimo legal vigente

Reinstalación del servicio: cuatro (4) salarios diarios mínimos legales vigentes

PARÁGRAFO 2: IMPUTACIÓN DE PAGOS:

Todos los pagos que realice el suscriptor y/o usuario se aplicarán salvo pacto en contrario a: impuestos, gastos, costas, honorarios, intereses de mora, intereses corrientes y por último a capital. Todo esto según el caso.

CARGOS POR CONEXIÓN Y POR INSTALACION INTERNA

A partir del 15 de Enero de 2018, DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. ESP. cobrará los siguientes valores:

Conexión: El valor máximo regulado
Instalación interna residencial: desde \$ 715.300
precios de enero de 2022
Instalación interna NO residencial, según cotización.

CAPITULO VI DE LAS FACTURAS:

32.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN:

La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente Contrato.

MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA prestarán mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos, contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA.

33.- RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

34.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información: RAZON SOCIAL- NIT-CÓDIGO- NOMBRE DEL SUScriptor- DIRECCIÓN DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO Y/O ESTÁN INSTALADOS LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN.- DIRECCIÓN DONDE SE ENVÍA LA CUENTA DE COBRO- ESTRATO SOCIOECONÓMICO CUANDO EL SUScriptor SEA RESIDENCIAL- NÚMERO MEDIDOR- CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE, SEGÚN EL CONTRATO.- 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- VR.VENCIDO-

VR.PRESENTE- TOTAL A PAGAR-LECTURA ANTERIOR- LECTURA ACTUAL- CONSUMO (M3)- PROMEDIO CONSUMO (M3)- NÚMERO DE FACTURA- MESES DE VENCIMIENTO-FECHA DE VENCIMIENTO- RECARGO POR MORA- LUGAR DE PAGO-ESTADO USUARIO- FINANCIACION- CARGO POR CONEXIÓN- VALOR DEL METRO CUBICO DE GAS- CONSUMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES- VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO- VALOR DE LA CONTRIBUCIÓN-CARGO POR RECONEXION Y/O RECONEXION POR ACOMETIDA- LA NOTIFICACION DE QUE LA FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO- CONSUMO NO FACTURADO.

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

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA procurará ofrecer facilidades para el prepago de consumo de gas combustible así como para la adquisición de bienes y/o servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y/o servicios, el cobro de los bienes y servicios por estas ventas o préstamos a través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ello se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o usuario. **PARÁGRAFO 2.** Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o usuario podrá cancelarlo de manera independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no haya sido pagado oportunamente.

36.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: Es derecho del suscriptor o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla en tiempo. LA EMPRESA entregará la factura por lo menos con

cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. De no encontrarse éste en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El reparto de la factura se hará directamente por LA EMPRESA o a través de un tercero. **PARÁGRAFO.** Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

37.- OPORTUNIDAD PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS: Las facturas por la prestación del servicio que expida LA EMPRESA deberán ser canceladas por el suscriptor o usuario en su totalidad a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma.

38.- 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.

39.- INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

40.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO: El propietario del inmueble, el suscriptor, el poseedor o el tenedor del inmueble o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

41.- COPIA DE LA LECTURA: Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo por escrito a LA EMPRESA, para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

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

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

44.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO: Por regla general todas las conexiones deberán tener equipos de medición, bien sea que lo instale LA EMPRESA o que sea adquirido por el suscriptor o usuario, en cuyo caso deberá estar calibrado, y aprobado y sellado 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 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 previstos en el ANEXO DE ANOMALIAS TÉCNICAS de este contrato, 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. En el evento en que no se pueda determinar el consumo de la forma antes indicada se calculará teniendo en cuenta el promedio de los consumos posteriores registrados a partir del cambio del equipo de medición, si el fraude se refiere a manipulación del equipo de medición.

PARÁGRAFO 1. DEL TRATAMIENTO POR FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga perceptible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

Cuando la fuga fuere imperceptible y haya sido detectada por la entidad, ésta no facturará los consumos originados por esta causa, sino que facturará el consumo promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo, incluyendo el cargo fijo vigente.

La empresa asumirá el valor correspondiente al consumo causado por las fugas imperceptibles durante un (1) período de facturación si ésta es bimestral, o dos (2) meses si ésta es mensual. A partir de la detección de la fuga y de la información de ellas al usuario, éste tendrá un plazo de dos meses para remediarlo. Transcurrido este plazo LA EMPRESA cobrará el consumo medido.

PARÁGRAFO 2. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo a los siguientes incrementos y/o disminuciones:

USUARIOS RESIDENCIALES	USUARIOS NO RESIDENCIALES
> o igual a 300 %	> o igual a 80 %
< o igual a 80 %	< o igual a 40 %

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

45.- ABONOS A FUTURAS FACTURACIONES: El suscriptor y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por LA EMPRESA y aceptadas por aquel.

CAPITULO VII DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

46.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) a LA

EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de atención al usuario de LA EMPRESA, o de PQR. Éstas deberán contener como mínimo: a) La empresa a la que se dirige. b) Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. c) Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble. d) El objeto de la PQR. e) La relación de documentos que se acompañan. f) La firma del peticionario. g) Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

PARÁGRAFO. Las PQR deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al Usuario de LA EMPRESA, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios.

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

Las PQR, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad competente. Las PQR se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de PQR.

48.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas: 1.-Contra los actos de LA EMPRESA de suspensión, terminación, corte y facturación procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya

decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de PQR. 2.- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3.- En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. 4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad. 5.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos.

49.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR: Para responder las PQR LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HABLES contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

50.- RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

51.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las PQR, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las PQR se notificarán entregando personalmente la correspondiente decisión a quien formula la PQR. En el evento, que en el inmueble no se encontrare

la persona que formula la PQR se dejará un aviso en el inmueble con indicación del término de cinco (5) días hábiles de que dispone el suscriptor, usuario o peticionario para comparecer y notificarse en las instalaciones de LA EMPRESA, cumplido el cual, sin haberse presentado a notificarse, se fijará un edicto por el término de diez (10) días hábiles que se publicará en lugar público de las oficinas de LA EMPRESA; una vez desfijado este, se entenderá notificado el acto y, empezarán a correr los términos correspondientes. Cuando no sea posible ubicar el inmueble o no se conozca la dirección a donde notificar la decisión que resuelve la PQR, se fijará un aviso en lugar visible de las oficinas de LA EMPRESA con indicación del término para comparecer y notificarse en esta, cumplido el cual, sin haberse presentado, se notificará mediante edicto.

Las constancias de recibo que lleven las mensajerías se tendrán como constancias de notificación.

PARÁGRAFO 1. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME: Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor, usuario o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca. **PARÁGRAFO 2. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVO EN FIRME:** Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberá abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente. **PARÁGRAFO 3.-** Estos procedimientos se aplicarán en igual forma cuando se desaten los Recursos en el Anexo de Anomalías Técnicas.

CAPITULO VIII DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

52.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las

obligaciones causadas en favor de LA EMPRESA por parte del suscriptor o usuario.

1.- Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes esto afecte convengan en ello.

2.- Por parte de LA EMPRESA, cuando se compruebe fraude o falsedad por parte del suscriptor o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.

3.- Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA.

4.- Por parte del suscriptor o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.

5.- Cuando quiera que el suscriptor o usuario haya dado lugar a la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo a lo previsto en la cláusula 30.

6.- Por la renuncia del usuario para permitir la conexión al servicio

7.- Por los demás motivos establecidos en la ley.

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

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

55.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará en un todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

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

CAPITULO IX DE LAS DISPOSICIONES FINALES:

56.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, y que no se originen, relacionen o se refieran al cobro de obligaciones pecuniarias de que tratan los numerales 59 y siguientes de estas condiciones, se someterán primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio; o, en su defecto, si luego del trámite la diferencia persiste, a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio, Centro al cual debe dirigirse la demanda arbitral y en donde se desarrollará el proceso. El proceso se llevará a cabo de acuerdo con las normas legales que regulen el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos.

57.- DELEGACION: Para DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. ESP: El representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas al funcionario de LA EMPRESA que ocupe el cargo de **Jefe Comercial** para que, actuando de manera independiente, atienda y conteste PQR, en desarrollo del presente contrato.

58.- 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 usuarios que tengan vigente Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas combustible

ANEXO N° 1. CAUSALES PARA LA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE POR ANOMALÍAS TÉCNICAS ENCONTRADAS A LAS REDES Y/O ELEMENTOS DE MEDICIÓN DEL USUARIO.

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

59.-CAUSALES QUE GENERAN COBRO DE CONSUMO FACTURABLE:

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 las inconsistencias encontradas, así:

1. Incumplimiento de Los Equipos, Redes y Acometidas con las Normas Técnicas vigentes:

Cuando los equipos de medición, redes y acometidas, se encuentre por fuera de los parámetros requeridos por la norma técnica colombiana vigente, de manera tal que afecte o pudiere afectar la confiabilidad de la medición, o el Suscriptor o Usuario que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: "5.54. En caso que se

estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador”, LA EMPRESA cobrará los siguientes cargos económicos con cargo al usuario:

Visita Técnica. Servicio Residencial.	Dos (2) Salarios diarios mínimos legales vigentes
Visita Técnica. Servicio No Residencial.	Tres (3) Salarios diarios mínimos legales vigentes

PARÁGRAFO. En virtud de lo anterior LA EMPRESA, una vez determinado que los equipos de medición se encuentran por fuera de los parámetros requeridos por fuera de la norma técnica colombiana vigente, estará facultada para cobrar el consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. El valor de la visita técnica podrá reajustarse anualmente de acuerdo a la variación del Índice de Precios del Consumidor del año anterior.

2. Conexiones No Autorizadas: Cuando se detecte en las instalaciones de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: "5.54. *En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo*

siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador”, LA EMPRESA estará facultada para cobrar los siguientes cargos económicos con cargo al usuario:

Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Residencial.	Dos (2) Salarios diarios mínimos legales vigentes
Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio No Residencial.	Tres (3) Salarios diarios mínimos legales vigentes

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

PARÁGRAFO1. Cuando se trate de servicios de gas combustible, que se encuentren en estado técnico suspendido, LA EMPRESA, una vez compruebe que en las instalaciones donde se presta el servicio de gas combustible, se está consumiendo sin autorización y que los consumos no son registrados por el medidor, estará facultada para suspender desde la acometida, y para cobrar con cargo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el valor de la visita técnica y el valor del consumo no facturado. Para el cobro del consumo no facturado se tomará el consumo estimado diario del servicio, este promedio diario se multiplicará por los días en que el medidor no registró consumo y este resultado, se multiplicará por el valor del metro cúbico vigente a la fecha en que se suspendió el servicio desde la acometida, el consumo no facturado se determinará con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. **PARÁGRAFO 2.** En todo caso

el Consumo No Facturado se establecerá de acuerdo a las disposiciones establecidas en la legislación y regulación vigente. **PARÁGRAFO 3.** Las anteriores obligaciones pecuniarias se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar LA EMPRESA. **PARÁGRAFO 4.** En todos los casos antes mencionados LA EMPRESA cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por LA EMPRESA. **PARÁGRAFO 5.** Una vez la Empresa tenga conocimiento de la existencia de uno o varios de los hechos descritos en este artículo, previa actuación administrativa se expedirá un acto administrativo consistente en un pliego de cargos al suscriptor o usuario(s), indicándose en éste, como mínimo, el consumo no facturado mas los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, las pruebas recaudadas. El suscriptor o usuario(s) tendrá(n) cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de la notificación del pliego de cargos, para presentar sus descargos por escrito y aportar o solicitar la práctica de pruebas. Vencido este término y practicadas las pruebas, la Empresa tomará la decisión en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del momento en que se notifique la última persona del pliego de cargos. De ser necesario, este término podrá suspenderse para la práctica de pruebas hasta treinta (30) días hábiles. La decisión y el pliego de cargos deberán notificarse personalmente, en la forma prescrita en el Código Contencioso Administrativo; los demás actos expedidos en la actuación y que deban notificarse, se notificarán por correo, en la forma prevista en el Estatuto Tributario Nacional. En el evento que no se pudiere realizar la notificación personal del pliego de cargos, éste se notificará por correo, en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo. Si se trata de la notificación del acto decisorio, se dejará un aviso en el inmueble con indicación del término de cinco (5) días hábiles de que dispone para comparecer y notificarse personalmente en las instalaciones de LA EMPRESA, cumplido el cual, sin haberse presentado a notificarse, se fijará al día siguiente un edicto por el término de diez (10) días hábiles que se publicará en lugar público de las oficinas de

LA EMPRESA; una vez desfijado este, se entenderá notificado. Contra el acto definitivo, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Una vez quede en firme el acto definitivo, LA EMPRESA cobrará el consumo no facturado mas los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, incluyéndolo en la factura del servicio público o en cualquier otro medio idóneo para ello, eventos en los cuales LA EMPRESA podrá exigir la cancelación previa del consumo no facturado mas los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología para atender recursos relacionados con la facturación, pues se trata de una suma que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme. Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del usuario y/o suscriptor es la misma a la cual se le envía la facturación del servicio, a no ser que dentro de la actuación, éste haya informado otra dirección de notificación. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que la Empresa pueda determinar a través del directorio telefónico, la del inmueble en que se cometió la anomalía, o la que se pueda determinar por cualquier otro medio.

PARÁGRAFO 6. En el evento en que no sea posible, por causa imputable al usuario o suscriptor, determinar los valores de los consumos no facturados con base en la capacidad máxima de los equipos instalados o sea por que no se encuentren equipos instalados al momento de la revisión, los consumos se establecerán con base en la capacidad máxima de los equipos instalados de un usuario en condiciones similares.

PARÁGRAFO 7. LA EMPRESA en aquellos casos donde sea aplicable, podrá retener por todo el tiempo que dure la actuación administrativa, el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

ANEXO N° 2. DE LAS GARANTIAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO.

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

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

PARÁGRAFO 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 a las políticas establecidas por ella. En el evento que LA EMPRESA no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior. No será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo. **PARÁGRAFO 2.** El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, entre otros, que hayan sido facturados por LA EMPRESA con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

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

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

PARÁGRAFO 1. En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración, o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble; certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica. **PARÁGRAFO 2.** Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser canceladas al momento de la presentación de la garantía. **PARÁGRAFO 3.** En caso que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, LA EMPRESA requerirá, por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que LA EMPRESA decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de LA EMPRESA.

63.- Valor de la garantía o depósito. El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el cargo por conexión, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble

a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

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 según el promedio real de cada 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 2º del presente artículo son a cargo del arrendatario. LA EMPRESA deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que el arrendatario no ajuste el valor de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, será causal de suspensión del servicio hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía.

64.- 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 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 parágrafo 3º del numeral anterior, es decir, suspensión del servicio, hasta tanto, no se ajuste la respectiva garantía. **PARÁGRAFO 1.** 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. **PARÁGRAFO 2.** Causales de Rechazo de las Garantías. A continuación se relacionan, a título enunciativo, las

causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante LA EMPRESA:

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

2.- Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.

3.- Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.

4.- Que las Pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, exija que LA EMPRESA, deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o contemple la cláusula de exclusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.

5.- Que el contrato denunciado ante LA EMPRESA no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas combustible sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial), o que funcione un negocio

6.- Todas las demás situaciones que no brinden la(s) garantía(s) mínima(s) y suficientes, exigida(s) en la ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante LA EMPRESA.

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

1.- Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el Arrendatario y/o Arrendador no informe sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante LA EMPRESA las garantías entregadas al momento de la denuncia del contrato.

2.- Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación

obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del artículo 59 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.

3.- Cuando el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.

4.- Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble, de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.

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

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

PARÁGRAFO 1. En el evento en que el arrendatario solicite a LA EMPRESA un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento. **PARÁGRAFO 2.** LA EMPRESA podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral.

PARÁGRAFO 3. Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que un servicio se considera no básico, cuando la solicitud del mismo no afecta el desarrollo ordinario para el que fue contratado, y que por lo tanto el servicio de gas combustible se mantendrá funcionando, adecuadamente, sin necesidad de realizar dicha intervención, por cuanto al momento de solicitarse los equipos e instalaciones cumplen con todas las

disposiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normatividad vigente.

67. 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 servicio de Gas combustible procederá de la siguiente manera:

- 1.- LA EMPRESA, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.
- 2.- LA EMPRESA, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.
- 3.- Si el arrendador autoriza la conexión del Servicio No residencial, cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994.

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

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

- a) Al momento de atender la solicitud de Conexión, la empresa informará al Usuario por escrito, si existe disponibilidad de gas y de transporte suficiente para atender su consumo de la manera como éste lo solicite. En el caso que no sea posible, el Usuario es libre de aceptar los condicionamientos que aquí se determinan, pudiendo recurrir a otros comercializadores de gas o de transporte existentes en el mercado.
- b) En el evento que el Usuario decida conectarse a la red de distribución y someterse a condiciones uniformes, no teniendo disponibilidad de suministrar gas LA EMPRESA bajo la modalidad de gas en

firme, su consumo será atendido bajo condiciones Interrumpibles, según la cual, LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender de manera temporal o definitiva, las veces que sea necesario, el consumo del usuario, de manera que no se afecte la prestación continua e ininterrumpida al resto de usuarios.

- c) LA EMPRESA realizará los esfuerzos que fuesen necesarios, dentro del marco de la Ley, los Decretos Reglamentarios y la regulación, para conseguir el gas y el transporte para atender el consumo del Usuario; en el evento que consiga el Suministro y el Transporte, lo informará de esa manera al Usuario, definiendo las condiciones a las que hubiese lugar.
- d) LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender el servicio, cuando quiera que sus instrucciones, las del transportador o aquellas que se tomen, sean para garantizar el suministro de gas a la generalidad de los usuarios.
- e) Las partes de común acuerdo podrán establecer condiciones particulares para la distribución y/o transporte.

DISTRIBUIDORA DY GAS S.A.S. E.S.P.

NIT: 900.440.491-5