

# 2025

## Contrato de Condiciones Uniformes



KEOPS & ASOCIADOS S.A.S. E.S.P.

15/01/2025

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS  
COMBUSTIBLE**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>6</b>
 <b>DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	 <b>15</b>
Partes del Contrato .....	15
Definición del contrato de GNC .....	15
Alcance .....	15
Objetivo.....	15
Ámbito Territorial de Operación.....	15
Solidaridad .....	16
Modalidad del Servicio.....	16
Exclusividad del Servicio .....	16
 <b>CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.....</b>	 <b>16</b>
Condiciones para la Prestación del Servicio.....	16
Solicitud .....	16
Trámite de la Solicitud .....	17
Negación del Servicio .....	17
Acceso Físico al Servicio .....	18
Propiedad de las Conexiones .....	18
 <b>DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....</b>	 <b>18</b>
Derechos de las Partes .....	18
Abuso del Derecho .....	19
Deberes y Obligaciones de la Empresa .....	20
Deberes y obligaciones del Suscriptor o Usuario.....	21
Causales de Liberación de Obligaciones por parte de los suscriptores o usuarios.....	24

Amparo Político .....	24
Efectos por incumplimientos de las Obligaciones .....	25

## **DE LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES**

Utilización del sistema de Distribución o Redes Locales .....	25
Mantenimiento del Sistema de Distribución o Red Local .....	25
Cargo por Conexión .....	25
Propiedad del Medidor, Regulador y válvula de corte .....	25
Garantía para Acometidas, Reguladores y Medidores .....	25
Individualidad de la acometida y Medidor .....	26
Ubicación del Medidor .....	26
Cambio del Medidor, del sistema de medición y/o del equipo de telemetría .....	26
Retiro del Medidor .....	27
Sellos, precinto .....	27
Mantenimiento y Calibración de los Medidores.....	27
Retiro Provisional de los Equipos de Medida .....	27
Responsabilidad patrimonial por los Medidores, Elementos de Centro de Medición y Acometida .....	27
Instalaciones Internas .....	28
Puesta en Servicio .....	29
Responsabilidad del Suscriptor o Usuario .....	29
Mantenimiento de las Instalaciones Internas.....	29
Revisión Periódica de la instalación Interna de Gas .....	29

<b>MEDICION DEL CONSUMO .....</b>	<b>31</b>
Prohibición de exoneración .....	31
Medición .....	31
Lectura del Medidor .....	31
Determinación del consumo Facturable con Medidor de Prepago .....	31
Determinación del consumo Facturable con Medición Individual .....	31
Determinación del consumo Facturable con Medición Colectiva .....	32
Determinación del consumo Facturable en Zonas de Asentamiento Subnormales .....	32

Determinación del consumo promedio .....	32
Liquidación de los Consumos Facturables .....	32
Investigación de Desviaciones Significativas .....	33
Facturación en caso de Desviaciones Significativas .....	34
Restablecimiento Económico Por Desviación Significativa .....	34
Cobros inoportunos.....	34
Determinación del consumo Facturable no Medido o Registrado por Acción u omisión del suscriptor o Usuario .....	34
Otros Cargos Facturables .....	35
Normalización del Servicio .....	35
Procedimiento para establecer el consumo no medido o Registrado por Acción u omisión del usuario .....	36
<b>FACTURACION .....</b>	<b>38</b>
Contenido de la Factura .....	38
Reglas Sobre las Facturas.....	39
Oportunidad y Sitio de Entrega de la Factura .....	40
Periodo de Facturación .....	40
Facilidades para el Pago de las Facturas .....	40
Certificación de la lectura .....	41
Cargo por Devolución de Cheques.....	41
Exigibilidad y Merito Ejecutivo de las Facturas .....	41
Intereses Moratorios.....	41
Constitución en Mora.....	41
Responsabilidad y Solidaridad en el Pago de las Facturas .....	41
Habeas Data y Reporte a las Centrales de Riesgo .....	42
Autorización De Tratamiento Datos Personales.....	42
<b>SUSPENSION, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS .</b>	<b>43</b>
Falla en la Prestación del Servicio y eventos que no Constituyen Falla .....	43
Suspensión del Servicio .....	43
Corte del Servicio y Terminación del Contrato .....	46

Consentimiento de Terceros para la suspensión y terminación del servicio .....	48
Restablecimiento del Servicio después de la Suspensión o Corte .....	49
<b>DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS .....</b>	<b>49</b>
Inmuebles Arrendados .....	49
Denuncia de la Existencia del Contrato de Arrendamiento.....	49
Incumplimiento en el Pago .....	51
<b>MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUScriptor O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA .....</b>	<b>52</b>
Peticiones, Quejas y Recursos .....	52
Presentación de Peticiones y Quejas .....	52
Trámite de los Recursos.....	52
Término para Responder las Peticiones, Quejas y Recursos .....	53
Notificaciones.....	53
Reconocimiento de los Efectos del silencio Administrativo Positivo.....	53
<b>DISPOSICIONES FINALES .....</b>	<b>53</b>
Modificación del Contrato de Servicios Públicos .....	53
Cesión del Contrato de Servicios Públicos .....	53
Delegación .....	54
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>

## DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Tendremos en cuenta para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del presente contrato de servicio público domiciliario de gas combustible, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-, el Ministerio de Minas y Energía –MME, Las normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC- y las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores y que sean aplicables en el ámbito del presente contrato y en especial las siguientes:

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

**ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN:** Es cualquier acción por parte del suscriptor o usuario o un tercero tendiente a generar una modificación no autorizada en la red de distribución, en cualquiera de los componentes del centro de medición, como el medidor, sellos, precintos, válvulas, regulador, etc., o en la instalación interna, y en general, cualquier modificación que altere sus condiciones de fabricación, que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible y en el consumo facturado. A continuación, se describen a título enunciativo algunas de las modalidades:

**ADICIÓN DE SUSTANCIAS EN EL MEDIDOR:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición, consistente en la incorporación de sustancias químicas u orgánicas que alteran los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.

**ACOMETIDA NO AUTORIZADA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del servicio de gas natural, sin autorización de LA EMPRESA, y cuyo objeto es apoderarse del gas natural y evitar total o parcialmente la medición del consumo por parte del prestador del servicio.

**AUMENTO O DISMINUCIÓN DE LA CARGA INSTALADA:** Incremento o disminución de la carga instalada o contratada por el/la suscriptor/a o usuario/a, sin haber sido informado a LA EMPRESA.

**AUTO-RECONECTADO O AUTOREINSTALADO:** Es aquel que se presenta en los inmuebles cuando el suscriptor, usuario o un tercero habilita el servicio posterior a la suspensión y/o corte por diferentes causales, entre ellas, no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte o suspensión, sin autorización de LA EMPRESA.

**BY-PASS:** Consiste en desviar el flujo gas natural de la red regulada (Baja Presión) hacia interior de la instalación interna, evitando el paso del gas a través de un medidor instalado por LA EMPRESA, con el objetivo de evitar el registro del consumo real efectuado.

**CAMBIO DE MEDIDOR SIN AUTORIZACIÓN:** Se presenta cuando se retira el medidor asignado por LA EMPRESA con el fin de reemplazarlo por otro. El objetivo de este cambio, es evitar el registro del consumo en el medidor asignado, ya que fue el medidor no asignado el que registró el consumo real efectuado.

**CARGO FIJO:** Es el valor fijo de la tarifa regulada por la CREG que se cobra al suscriptor o usuario en cada factura, y que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el usuario, lo haya o no utilizado. Su cobro se efectúa a partir del periodo de facturación siguiente a la fecha en la que haya sido instalado el medidor.

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

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

**CARGO POR CONEXIÓN:** Es para los usuarios residenciales el cargo previsto en el artículo 108.2 de la Resolución CREG-057 de 1996 o la norma que lo modifique o derogue; y, para los demás usuarios el cargo que establezca LA EMPRESA para cubrir los costos involucrados en la acometida y el medidor. Este cargo no incluye los costos de la red interna, que deben ser asumidos por el usuario.

**CENTRO DE MEDICIÓN:** Es el conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo, compuesto por el (los) medidor(es), regulador(es) de presión, válvula(s) de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los usuarios. Por lo general dichos elementos se encuentran ubicados en cajillas de protección. **CERTIFICADO**

**DE CONFORMIDAD:** Es el documento emitido por un Organismo de Certificación Acreditado por autoridad competente, mediante el cual certifica que la instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico.

**CICLO DE FACTURACION:** Agrupación de suscriptores o usuarios que se leen en un periodo determinado de lecturas consecutivas.

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

**COMERCIALIZACIÓN:** Actividad consistente en la compra de gas natural y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y/o en el mercado secundario y su venta con destino a otras operaciones en dichos mercados, o a los/as usuarios/as finales. En el caso de la venta a los/as usuarios/as finales también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas natural.

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

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

**CONDUCTA DOLOSA:** Es toda acción u omisión por parte del/la suscriptor/a o usuario/a que se materializa con cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo en este contrato y que constituyen “Adulteración de los equipos de medición y regulación”, las cuales tienen como resultado la falta de medición, la disminución del registro del consumo del gas combustible entregado al predio, la afectación de la lectura frente al consumo real y/o la disminución de los valores facturados. Cualquier tipo de adulteración, en estos términos constituye incumplimiento

grave del contrato de prestación del servicio y, por lo tanto, indicio de conducta dolosa por parte del suscriptor o usuario de conformidad con el artículo 63 del Código Civil.

**CONEXIÓN:** Activos de uso exclusivo que no hacen parte del Sistema de Distribución o Red Local, que permiten conectar un Comercializador, un Almacenador, otro Distribuidor o un usuario a un Sistema de Distribución de gas combustible por redes de tuberías. La conexión se compone básicamente de los equipos que conforman el centro de medición y la acometida, activos que son de propiedad de quien los pague, si no son inmuebles por adhesión.

**CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Es la derivación de la red de distribución, de la acometida o del centro de medición, realizada por el suscriptor o usuario ya sea de manera directa o por interpuesta persona con el fin de acceder al servicio de gas sin que medie autorización de LA EMPRESA.

**CONSUMO:** Cantidad de metros cúbicos de gas recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 de 1997 y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

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

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

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

**CONSUMO MEDIDO:** Es el volumen de gas que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.

**CONSUMO NO AUTORIZADO:** Cualquier consumo de gas realizado por el suscriptor o usuario sin autorización de LA EMPRESA a través de cualquier hecho, anomalía o irregularidad que haya impedido que LA EMPRESA lo registrara o midiera y que ésta tiene derecho a determinar y facturar.

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

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

**CONSUMO PROMEDIO:** Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico del suscriptor o usuario o el estrato al que pertenece el suministro en los últimos 6 meses de consumo.

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

**CORTE DEL SERVICIO:** Es la suspensión permanente del servicio previa a la terminación del contrato, la cual se puede realizar desde el centro de medición o directamente en la acometida del suscriptor o usuario, con el fin de garantizar la efectiva interrupción del suministro de gas en el inmueble.



**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Información que se da a LA EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin acerca de la existencia o terminación de un contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y el Decreto 3130 del mismo año.

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

**DEVOLUCIÓN DE LECTURAS:** es la acción por la cual se manipula el odómetro del medidor reversando su marcación con el fin de afectar la medición y facturación del consumo real.

**DEFECTO NO CRÍTICO:** Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica la cual, por no conllevar incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas y la regulación vigente, no amerita una suspensión inmediata del servicio, pero que requiere ser corregido.

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

**DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS:** Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos seis períodos, sean mayores a los porcentajes determinados por LA EMPRESA en el presente contrato. **DISTRIBUCIÓN**

**DE GAS COMBUSTIBLE:** Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la ley 142 de 1.994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Para los propósitos de este contrato, cuando se haga mención del distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994. **ESTACIONALIDAD**

**EN EL CONSUMO:** Consumos atípicos eventuales generados por picos de producción, temporada vacaciones, o efectos climáticos.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Es el nivel de clasificación dado a un inmueble residencial de un municipio atendiendo los factores y procedimientos que determina la ley.

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

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes prestados por LA EMPRESA en desarrollo del contrato de prestación del servicio y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el suscriptor o usuario los cuales solicita sean cobrados a través de la misma.

**FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, proceso que comprende: lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, carga de productos no inherentes autorizados por el suscriptor o usuario y elaboración y entrega de la factura. **FIRMA**

**INSTALADORA:** Es la empresa o persona natural que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en

el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los suscriptores o usuarios potenciales del servicio de gas que presta LA EMPRESA.

**FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las redes internas de un inmueble, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos.

**FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble que puede ser detectado por el suscriptor usuario o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

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

**GAS NATURAL:** Es una mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo.

**GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP):** Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propano y butano.

**GASODOMÉSTICO:** Es un artefacto o equipo que utiliza el gas como combustible para generar luz, calor u otra forma de energía, tales como estufas, hornos, calentadores, etc. El suscriptor o usuario está obligado a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

**HALLAZGO:** Es el descubrimiento que se realiza en desarrollo de visitas técnicas y corresponde a la existencia situaciones que pueden generar gas consumido dejado de facturar en la cuenta/contrato.

**INSTALACIÓN DE MEDIDORES NO HOMOLOGADOS NI CALIBRADOS:** Es la instalación de un contador y/o regulador sin estar autorizados por LA EMPRESA.

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

**INFORME DE INSPECCION:** Es el documento emitido por un Organismo de inspección Acreditado por autoridad competente, mediante el cual establece que la instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico

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

**INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS:** Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas a edificaciones, está comprendida entre la salida del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

**LECTURA:** Registro del volumen de gas que marca el medidor.

**MANIPULACIÓN DE REGULADORES Y PRESIÓN:** Esta anomalía se presenta cuando se altera la presión inicial del servicio del gas contratado, con el objetivo de obtener mayor cantidad de energía, en detrimento de LA EMPRESA.

**MANIPULACIÓN DIRECTA DE LOS MECANISMOS DE ENGRANAJE DEL MEDIDOR:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición, la cual consiste en retirar o averiar mediante elementos extraños, los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.

**MANIPULACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD Y TORNILLOS:** Consiste en retirar, cambiar, suplantar o adulterar los sellos y/o tornillos originales del medidor. También se considera como anomalía, encontrar los sellos rotos o con señales de deformación en éstos y/o en las cavidades en donde se alojan con el objeto de tener acceso a la los mecanismos de medición con el fin de alterarlos.

**MEDIDOR INVERTIDO:** Es la instalación del medidor en el sentido contrario al flujo de entrada del gas.

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

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

**MEDIDOR NO ASIGNADO:** Son medidores instalados por el/la suscriptor/a, usuario/a o un tercero, sin autorización de LA EMPRESA, para evitar la contabilización del consumo en el medidor instalado inicialmente por LA EMPRESA o que se encuentran instalados en aquellos predios que no cuentan con el servicio de gas natural, pero lo consumen de forma irregular, simulando la prestación del mismo.

**MEDIDOR PROVISIONAL.** Consiste en la instalación de un medidor de forma temporal y de propiedad de la empresa, cuando se retira el medidor que se

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

**NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS:** Especificaciones expedidas por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

**NOTIFICACIÓN:** Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el suscriptor o usuario del servicio, con base en el contrato de condiciones uniformes y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

**ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN O DE INSPECCIÓN ACREDITADO:** Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado por la autoridad competente como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección y/o certificación de las instalaciones internas de gas.

**PATRON DE CONSUMO:** Es el consumo que históricamente presenta un suscriptor o usuario de acuerdo con su utilización y carga instalada.

**PERIODO DE FACTURACION:** Lapso transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. El período de facturación puede ser mensual, bimestral o semestral.

**PETICION:** Es el derecho que tiene un suscriptor, usuario o propietario de acudir ante LA EMPRESA para plantear cualquier asunto relativo al contrato de servicio público. Las peticiones pueden ser escritas o verbales, la cuales se presentarán, tramitarán y decidirán teniendo en cuenta las costumbres de LA EMPRESA en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la Ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

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

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

**PLIEGO DE CARGOS:** Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al suscriptor, usuario o propietario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato Condiciones Uniformes.

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

**PRESTADOR DE SERVICIO PÚBLICO:** Cualquiera de las personas señaladas en el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

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

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

**RECURSOS:** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato para que las revoque, aclare o modifique.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se interpone como subsidiario del recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomó la decisión inicial, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aclare, la modifique o la revoque.

**RECURSO DE QUEJA:** Es el que se interpone ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante el superior del funcionario que emitió la decisión que rechazó el recurso de apelación.

**RED DE DISTRIBUCIÓN:** Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la Estación Reguladora de Puerta de Ciudad, Estación Reguladora de Distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los usuarios.

**REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE:** Es la Resolución 90902 del 24 de octubre de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

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

**REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido cortado. El valor de esta operación se cobra en la siguiente facturación, aplicando la tarifa determinada por LA EMPRESA y vigilada por la CREG.

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

**REVISIÓN PREVIA DE DETECCIÓN DE ANOMALIAS:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico de cada suscriptor o usuario.

**REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, dentro del plazo mínimo y máximo definido por la regulación, en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.

**REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.

**SERVICIO AUTOREINSTALADO:** Cuando el suscriptor o usuario o un tercero habilita el servicio posterior al corte por no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte sin autorización de LA EMPRESA. Esta acción se considera como una adulteración de los equipos de medición y regulación.

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

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

**SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los hogares o núcleos familiares incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Es la omisión de respuesta por parte de LA EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario dentro del término establecido legalmente para el efecto. La Ley 142 de 1994 reconoce efectos positivos al silencio administrativo de LA EMPRESA, lo que quiere decir que la falta de respuesta por parte de ésta hace presumir que LA EMPRESA accedió a la petición, queja o recurso presentado por el suscriptor o usuario.

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

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS o SSPD:** Es un organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios a que se refiere la Ley 142 de 1994

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

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

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Consiste en la interrupción temporal del servicio de gas combustible por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos y/o en el presente contrato.

**TARIFA:** Son los cargos que LA EMPRESA cobra por la prestación de determinado servicio, conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

**TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS NATURAL:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 o ley de Servicios Públicos y/o en el presente Contrato.

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



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

**USUARIO REGULADO:** Es un usuario que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan.

**USUARIO NO REGULADO:** Es el usuario que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan.

**VALOR DEL SERVICIO:** Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el periodo de facturación correspondiente, más el cargo fijo, si la formula tarifaría específica lo incluye. El valor equivale al costo y es la base para el cálculo de la contribución pagada por los consumidores obligados a ella, de acuerdo con la Ley 142 de 1994.

**VÁLVULA:** Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada o el paso de gas cuando está en posición abierta.

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

**VÁLVULA DE PASO:** Es aquella colocada en el interior de la vivienda, que permite el control, paso y suspensión del servicio para cada artefacto de consumo.

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

**VISITA TECNICA CENTRO DE MEDICION:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar todos los elementos que componen el centro de medición tales como: medidor, regulador de presión, válvula de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los suscriptores o usuarios.

**VISITA TECNICA CON CAMBIO DE MEDIDOR:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA cuya operativa incluye la sustitución del equipo de medida efectuando la respectiva prueba de litraje.

**VISITA TÉCNICA DE REHABILITACIÓN:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA mediante la cual se verifica el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de los gasodomésticos y el centro de medición de un inmueble, con el fin realizar la rehabilitación del servicio en las condiciones de calidad y de seguridad exigidas por la regulación vigente, cuando este haya sido suspendido preventivamente por seguridad o por mutuo acuerdo por parte del suscriptor o usuario. De igual forma se realizará la visita técnica de rehabilitación cuando el suscriptor o usuario haya reportado a LA EMPRESA la modificación de su instalación interna o gasodomésticos. El pago del valor de la visita técnica de rehabilitación estará a cargo del suscriptor o usuario y ésta se cobrará cuantas veces sea realizada por LA EMPRESA para la rehabilitación del servicio.

**VISITA TÉCNICA DE REPARACION:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA mediante la cual se realiza las reparaciones a que haya lugar, en el centro de medición o en la acometida, previa autorización por parte del suscriptor o usuario. El valor de la visita técnica de reparación estará a cargo del suscriptor o usuario

**VOCAL DE CONTROL:** Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: Informar a los suscriptores o usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos; recibir informes de los suscriptores o usuarios acerca del



**KEOPS & ASOCIADOS S.A.S. E.S.P.**  
**Contrato de Condiciones Uniformes**

funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades Municipales, Departamentales y Nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PARTES DEL CONTRATO:** Son partes en el presente contrato de condiciones uniformes, por una parte, la sociedad **KEOPS & ASOCIADOS S.A.S. E.S.P.**, empresa de servicios públicos domiciliarios, identificada con el NIT número 900.653.272-3, que para efectos del presente contrato se identificará en adelante como LA EMPRESA y por la otra, el propietario y/o suscriptor o usuario del servicio y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiado con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las estipulaciones aquí establecidas.

**DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el Contrato de Servicios Públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA, en su calidad de Distribuidor y Comercializador, presta a un suscriptor o usuario el servicio público domiciliario de gas combustible a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a las estipulaciones contenidas en el presente contrato y que han sido definidas por LA EMPRESA para ofrecer el servicio a muchos suscriptores o usuarios no determinados. Hacen parte del contrato, no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sea objeto de acuerdo especial con uno o algunos de los suscriptores o usuarios. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

**ALCANCE:** El presente contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales LA EMPRESA, está dispuesta a prestar el Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible a los suscriptores o usuarios regulados, a los usuarios no regulados que cambien su condición a regulados de acuerdo a la regulación vigente, y en general a todo su mercado relevante. Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los suscriptores o usuarios no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes en caso de presentarse conflicto entre ellas.

**OBJETO:** En virtud del presente contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público domiciliario de gas combustible al propietario, suscriptor o usuario o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble cumplan las condiciones previstas por LA EMPRESA para la prestación del servicio. En contraprestación, éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes.

**AMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN:** LA EMPRESA presta la distribución y la comercialización de gas combustible en los municipios de Tame Arauca, Fortul municipio del Departamento de Arauca, Centro Poblado de Pasuncha del municipio de Pacho, Puente Piedra corregimiento de Madrid, Cundinamarca, Subachoque municipio de Cundinamarca, Rioblanco municipio del Departamento de Tolima. LA EMPRESA, podrá operar en igualdad de condiciones en cualquier municipio del territorio colombiano.

**SOLIDARIDAD:** El propietario, tenedor o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y en el Decreto 3130 de 2003 o las normas que lo modifiquen o

sustituya. Para todos los efectos, usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario, tenedor o poseedor del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio

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

Parágrafo Primero. - El suscriptor o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas combustible para los fines estipulados en la solicitud de matrícula y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio originalmente contratado sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA previa presentación de la solicitud por escrito del suscriptor o usuario, aplicándose para tal efecto, las tarifas correspondientes al nuevo uso del servicio, las cuales han sido previamente publicadas por LA EMPRESA.

Parágrafo Segundo: En caso que el suscriptor o usuario de un uso distinto del servicio al originalmente contratado sin autorización de LA EMPRESA, ésta podrá aplicar las tarifas correspondientes al nuevo uso y exigir al suscriptor o usuario la adecuación de la instalación interna y/o el cambio del medidor según el caso, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda generarse por el incumplimiento

**EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas combustible que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni derivarse a terceras personas.

#### CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de gas, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. LA EMPRESA prestará el servicio dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la Ley.

**SOLICITUD:** Para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible, el interesado deberá presentar la correspondiente solicitud ante LA EMPRESA, mediante el total diligenciamiento y suscripción del formulario de solicitud del servicio, el cual será suministrado gratuitamente por LA EMPRESA. Dicho formulario contiene la información necesaria que deberá aportar el suscriptor o usuario para tal fin. El suscriptor o usuario potencial que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público domiciliario de gas, deberá obtener previamente autorización escrita del propietario, la cual deberá ser aportada con el formulario de solicitud, salvo lo establecido en el inciso final del artículo 128 de la ley 142 de 1994. De igual forma, al formulario de solicitud del servicio deberán anexarse los documentos técnicos de la instalación interna (Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado) y todos aquellos que LA EMPRESA solicite que no pueda obtener por sí misma, para demostrar la autenticidad de la información suministrada por el solicitante, en relación con la identificación del suscriptor o usuario o usuario potencial, el inmueble y su propiedad y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. Tanto el solicitante como el inmueble deberán estar a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta LA EMPRESA.

**TRAMITE DE LA SOLICITUD:** LA EMPRESA dejará constancia de la recepción de la solicitud y definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, si ésta se ajusta a las condiciones y requisitos previstos en el presente contrato, lo cual deberá informar al suscriptor o usuario con el fin de que éste proceda a subsanar la solicitud, en caso de ser



necesario. Si se requiere por parte de LA EMPRESA la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, LA EMPRESA cobrará al interesado su costo justificado en detalle, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. El peticionario podrá desistir de su solicitud, comunicando esa determinación por escrito a LA EMPRESA dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente comunicado será aceptado por LA EMPRESA y no generará costo alguno para el peticionario. El desistimiento extemporáneo dará derecho a LA EMPRESA a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud. LA EMPRESA accederá a prestar el servicio siempre que el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde éste se encuentre ubicado, y que las instalaciones internas cumplan con las normas técnicas y de seguridad exigidas, lo cual se acreditará con el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o directamente por LA EMPRESA. Si LA EMPRESA lo considera, podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones técnicas y de seguridad en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de riesgo medio o alto. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA por seguridad podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio, o si la autoridad competente así lo ordena.

**NEGACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, determinadas en el presente contrato y/o en la regulación vigente.
2. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, por la autoridad competente o se encuentre en ronda hídrica.
3. Cuando el suscriptor o usuario potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
4. Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
5. Cuando no existan redes internas en el inmueble solicitante.
6. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente.
7. Cuando el inmueble no pueda identificarse, por carecer de nomenclatura oficial.
8. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo suscriptor o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
9. Cuando LA EMPRESA no puede obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
10. Cuando el suscriptor o usuario no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 “Ley de Arrendamiento” para el pago de nuevos servicios.
11. Cuando el servicio presente deuda por concepto de recuperación de consumo de gas y no haya sido regularizado.
12. Cuando existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio.
13. Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio. La negativa de conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan.

**ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado el cargo por conexión correspondiente. La acometida y su conexión sólo podrán ser realizadas por LA EMPRESA, en tanto que la instalación interna podrá ser contratada con cualquier firma instaladora registrada en la misma, a elección del el suscriptor o usuario. En el evento que LA EMPRESA considere que una instalación interna o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que afecta la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará o discontinuará la prestación del servicio. Parágrafo: En los casos en los que LA EMPRESA requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizarlo.

**PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las tuberías, accesorios, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual se adhieren. No obstante, LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por el suscriptor o usuario y podrá, por lo tanto, suspender la prestación del servicio al usuario cuando se presente mora en el pago de una o más cuotas.

#### DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**DERECHOS DE LAS PARTES:** En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Son derechos del suscriptor o usuario los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo al momento de contratar el servicio o cuando lo solicite.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad tal como lo prevé la Ley y la regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para el pago de las mismas
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público.
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley
11. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevé Ley 1581 de 2012 (hábeas data).  
Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevén las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (habeas data).
12. Cuando el Usuario Regulado aumente sus consumos a 100.000 pcd (2.832 m3/día) o más, se catalogará como Usuario No Regulado; su nueva condición sólo será efectiva hasta el siguiente primero (1) de diciembre posterior a la

fecha de vencimiento de sus contratos de suministro y de capacidad de transporte con respaldo físico con período de un año.

**12.1** Para efectos de lo anterior, la medición se calculará como el promedio de las demandas diarias de gas bajo condiciones normales de operación medida en el sitio individual de entrega durante los últimos 6 meses anteriores a la fecha en que se verifica la condición.

**12.2** El Usuario Regulado que aumente sus consumos y deba catalogarse como Usuario No Regulado tendrá derecho a elegir libremente el comercializador conforme a lo dispuesto en los artículos 24 y siguientes de la Resolución CREG 123 de 2012 o la norma que la modifique, aclare o sustituya.

**12.3** En el evento que el/la suscriptor/a o usuario/a no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a su nueva condición de Usuario No regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de usuario no regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web.

**12.4** En el evento que el/la usuario/a que realice las actividades de autogeneración y de cogeneración de energía a base de gas natural solicite actuar para todos los propósitos, como Usuario No Regulado del servicio conforme al procedimiento publicado por la EMPRESA en su página web, pero no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a dicha condición de Usuario No Regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de Usuario No Regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web

Son derechos de LA EMPRESA, los siguientes:

- 1.** Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
- 2.** Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
- 3.** Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo.
- 4.** Recuperar, el valor del consumo que, por falta de medición por acción u omisión del suscriptor o usuario, LA EMPRESA no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió con ocasión de la misma.
- 5.** Suspender y cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del suscriptor o usuario, según lo previsto en este contrato.
- 6.** Incluir dentro de la facturación para su correspondiente pago, cualquier concepto derivado de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente
- 7.** Trasladar las deudas pendientes con LA EMPRESA a aquellos inmuebles sobre los que el suscriptor o usuario inicia una nueva solicitud de conexión o a otra cuenta ya existente.
- 8.** LA EMPRESA tiene el derecho de acceder al inmueble, previa autorización del suscriptor o usuario, para verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna.
- 9.** Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
- 10.** Ejercer las acciones de cobro prejurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
- 11.** Recaudar el cobro de la contribución a los suscriptores o usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.

**12.** Obtener el pago de todo el gas consumido, aunque no haya sido registrado.

**13.** Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

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

**DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las Leyes, Decretos o Reglamentos y otras cláusulas del contrato, son obligaciones de LA EMPRESA:

**1.** Suministrar el servicio de gas combustible en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas en las normas vigentes.

**2.** Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes. **3.** Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.

**4.** Garantizar la medición real del consumo, con instrumentos en buen estado y métodos o procedimientos tecnológicos apropiados.

**5.** Reconectar o reinstalar el servicio dentro del plazo que determina de Ley una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente.

**6.** Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes, la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición y materiales que suministre directamente LA EMPRESA.

**7.** Entregar al suscriptor o usuario, certificación de la lectura que registra el medidor, correspondiente a su instalación cuando éste lo solicite.

**8.** Facturar con la periodicidad establecida y en forma discriminada, el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o la autorización del suscriptor o usuario puedan ser incluidos en la factura.

**9.** Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura.

**10.** Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida e instalaciones internas, cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, LA EMPRESA podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente previniendo su alteración. **11.** Suspender o discontinuar el servicio si a juicio de LA EMPRESA, la instalación del suscriptor o usuario se hubiera tornado parcial o totalmente peligrosa o defectuosa o cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado sea quien le informe a LA EMPRESA el estado peligroso o defectuoso de la misma.

**12.** Cumplir con las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.

**13.** Devolver al propietario, suscriptor y/o usuario, mediante el procedimiento que establezca, los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su retiro, , salvo que por razones de tipo probatorio, se deban custodiar por más tiempo, mientras se realizan investigaciones en laboratorio, se agota la vía gubernativa o se concluye el proceso administrativo o judicial relacionado con la

recuperación de energía o defraudación de fluidos. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el suscriptor o usuario no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, LA EMPRESA podrá disponer del medidor, materiales y demás elementos no reclamados, chatarrizándolos y no se hará responsable patrimonialmente de los mismos.

14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro del término establecido en la Ley, las peticiones, quejas y recursos - verbales o escritos- que presenten los suscriptores o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA.

15. Informar por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las suspensiones programadas del servicio para realizar mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA.

16. Hacer las compensaciones a que haya lugar al suscriptor o usuario cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad la regulación vigente.

17. Exigir que los funcionarios y demás personal autorizado por LA EMPRESA porten un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, el cargo y una foto reciente de la persona, para ingresar a las instalaciones del suscriptor o usuario a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

18. Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.

19. Otorgar financiación de por lo menos tres (3) años para el pago de los derechos de conexión a los suscriptores o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3.

20. Informar acerca de las condiciones uniformes del contrato de servicio público de gas y disponer de copias o medios de consulta, para el suscriptor o usuario que lo solicite.

21. Informar a los suscriptores o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio de gas.

22. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.

23. Contar con un servicio de atención de emergencias que funcione las 24 horas del día.

24. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato. Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el suscriptor o usuario se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas con las cuales se convino la prestación servicio.

Parágrafo: Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el/la suscriptor/a o usuario/a se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas y de uso del servicio con las cuales se convino su prestación.

#### **DEBERES Y OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:**

Son obligaciones del suscriptor o usuario:

1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de que el suscriptor o usuario pague la factura de otro suscriptor o usuario, LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad sobre los efectos que el no pago oportuno o errado pueda generar.

2. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir LA EMPRESA para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

- 3.** Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de gas combustible por redes, de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA
- 4.** Dar aviso en forma inmediata a LA EMPRESA cuando el inmueble se encuentre desocupado, con el fin de determinar la posible desviación significativa de consumo.
- 5.** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las normas técnicas colombianas (NTC) para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple, según sea el caso.
- 6.** Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas y medidores, suspensiones o cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos y en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.
- 7.** Destinar para la instalación de los medidores y demás elementos del centro de medición, sitios de fácil acceso, manteniéndolos libres de escombros, basuras y materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
- 8.** Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que puedan impedir el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. Si se encuentran instalados dichos elementos, el suscriptor o usuario deberá en todo momento facilitar al personal de LA EMPRESA el acceso al medidor. No está permitido el sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en la cláusula 20ª del presente contrato y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al suscriptor o usuario.
- 9.** No dar un uso diferente del servicio al originalmente contratado sin autorización previa de LA EMPRESA, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato.
- 10.** Cumplir con las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.
- 11.** Informar a LA EMPRESA la construcción de la instalación interna, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas y en general cualquier modificación al trazado de la instalación interna, tamaño, capacidad total, carga instalada o método de operación del equipamiento del suscriptor o usuario.
- 12.** Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.
- 13.** Adquirir, instalar, mantener, reparar y/o reemplazar los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Ley y reglamentación vigente. Cuando el suscriptor o usuario no atienda las visitas de revisión por él solicitadas, le será cobrado el respectivo servicio al 50% de la tarifa establecida para visitas efectivas.
- 14.** El suscriptor o usuario deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos y accesorios del centro



medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos y accesorios del centro de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA.

**15.** No intervenir por sí mismo o por interpuesta persona la red de gas de LA EMPRESA con derivaciones de redes o elementos no autorizados por ésta. De igual forma, no adulterará, intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de los componentes que integran el centro de medición. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento de las obligaciones del presente contrato, entre otros; cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de by-pass; instalación de medidores invertidos; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general cualquier modificación del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del medidor y/o regulador.

**16.** No conectar o instalar el servicio de gas sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.

**17.** Permitir el retiro y traslado del medidor para su verificación en el laboratorio o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se presume por indicios que no permite determinar en forma adecuada los consumos. De igual manera se deberá permitir a LA EMPRESA realizar las reparaciones necesarias en los elementos del centro de medición que no hacen parte de la instalación interna, con el fin de garantizar la seguridad en la prestación del servicio.

**18.** Aportar a LA EMPRESA dentro del término establecido en la regulación, el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado y solicitar en cualquier momento, revisiones si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo.

**19.** Responder por el acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación.

**20.** Llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas, dentro de los términos especificados, ya sea por el fabricante o por las normas técnicas y darles un uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

**21.** Informar a LA EMPRESA, previamente y por escrito, cualquier cambio que se vaya a realizar en la estructura del inmueble que pueda afectar la prestación del servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario, independizar el servicio para cada unidad, celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada una. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin la autorización de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se regularice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.

**22.** Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.

**23.** Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea

evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del suscriptor o usuario.

**24.** Garantizar el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la Ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.

**25.** Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo suscriptor, usuario y/o propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio. Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al contrato.

Parágrafo: El incumplimiento de estas obligaciones le permitirá a LA EMPRESA ejercer todos los derechos establecidos en el presente contrato y la normatividad que rige la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, sin perjuicio de adelantar las acciones administrativas y judiciales que sean del caso.

**CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS SUSCRIPTORES:** Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

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

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



**AMPARO POLICIVO:** En el evento en que el suscriptor o usuario se oponga a que LA EMPRESA ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación o la ley, en especial las acciones de suspensión, corte del servicio y/o trabajos de construcción, mantenimiento y normalización de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y LA EMPRESA podrá solicitar el Amparo Policivo de que trata el artículo 29 de la Ley 142 de 1994, para el oportuno ejercicio de los mismos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el Amparo Policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicadas las instalaciones internas y/o los medidores.

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

**EFFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:** Sin perjuicio de la suspensión, corte del servicio y la terminación del contrato, el incumplimiento de las obligaciones por parte del suscriptor, usuario o propietario dará lugar a que LA EMPRESA haga efectivo:

(a) el cobro del valor de los bienes y servicios suministrados; (b) el cobro de los intereses moratorios; (c) la exigencia de los perjuicios causados; (d) el cobro del consumo dejado de facturar en los casos en que haya lugar.

#### **LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS.**

**UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O REDES LOCALES:** Los particulares no pueden intervenir o ejecutar trabajos u obras sobre la infraestructura que conforma el sistema de distribución o red local del servicio público domiciliario de gas combustible ni sobre la infraestructura que haya sido entregada por terceros a LA EMPRESA. Solamente LA EMPRESA y el personal autorizado por ella podrá realizar tales trabajos en su propia red y construir prolongaciones, derivaciones, modificaciones o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

**MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O RED LOCAL:** Solamente LA EMPRESA podrá realizar trabajos de construcción y/o mantenimiento en su propia red y en las acometidas, en este último caso no se requerirá del consentimiento previo del suscriptor o usuario para realizar cualquier reparación que se considere necesaria, debiendo el suscriptor o usuario reconocer a LA EMPRESA los costos del mantenimiento en que ésta incurra.

**CARGO POR CONEXIÓN:** LA EMPRESA cobrará un cargo por derechos de conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre esta materia. Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, en plazos hasta de 3 años, salvo que éste solicite el pago de contado. Para los demás suscriptores o usuarios, LA EMPRESA otorgará la financiación del cargo de conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta sus políticas de financiación.

**PROPIEDAD DEL MEDIDOR, REGULADOR Y VALVULA DE CORTE:** La propiedad del medidor, el regulador y la válvula de corte de gas domiciliario será de quien haya pagado por ellos. Los medidores deberán ser suministrados por LA EMPRESA o en su defecto adquiridos por el suscriptor o usuario, cuidando de cumplir con las especificaciones técnicas definidas por las normas, la regulación y la Ley, mediante su calibración en un laboratorio de metrología acreditado. En los casos en los que el suscriptor o usuario desee que este proceso sea realizado por LA EMPRESA, ésta cobrará los costos de calibración, homologación y colocación de los respectivos sellos de seguridad. La custodia del medidor y demás elementos del centro de medición estará a cargo del suscriptor o usuario quien deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro, adulteración o pérdida de los mismos.

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

**GARANTÍA PARA ACOMETIDAS, REGULADORES Y MEDIDORES:** LA EMPRESA otorgará por el término de un (1) año, garantía de calidad y buen funcionamiento sobre las acometidas que construya directamente o por medio de contratistas autorizados, y sobre los medidores, reguladores y demás elementos del centro de medición nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título al suscriptor o usuario del servicio. Esta garantía no cubre actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni daños ocasionados por negligencia, descuido o manipulación indebida de los mismos por parte del suscriptor o usuario.

**INDIVIDUALIDAD DE LA ACOMETIDA Y EL MEDIDOR:** Por regla general cada suscriptor o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las excepciones que se indican a continuación o que se establezcan en las normas vigentes: 1. Los inquilinatos. 2. Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por LA EMPRESA para tener más de una acometida. 3. En inmuebles que por razones de tipo constructivo no sea posible instalar técnicamente acometidas individuales. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice para varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a LA EMPRESA; no obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble de tales características, tiene derecho a exigir a LA EMPRESA, la medición individual de su consumo, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

Parágrafo Primero: Es atribución exclusiva de LA EMPRESA, bien de manera directa o por medio de contratistas autorizados, ejecutar cambios en la localización de las acometidas y medidores, así como autorizar la independencia de los mismos.

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

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

Parágrafo Cuarto: En caso de que la acometida fuera modificada sin la autorización de LA EMPRESA, el suscriptor o usuario deberá pagar el valor de una reubicación o restitución de acometida. LA EMPRESA deberá requerir por escrito al usuario para que autorice la reubicación o restitución y en el evento que, dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio y procederá al traslado o adecuación de la acometida con cargo al suscriptor o usuario.

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

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

**CAMBIO DEL MEDIDOR:** LA EMPRESA podrá ordenar la reparación o el reemplazo de los medidores en los inmuebles de los usuarios cuando establezcan errores en la marcación del consumo ya sea por la terminación de la vida útil del equipo por el paso del tiempo, porque ha quedado inservible por haberse manipulado sin autorización de LA EMPRESA, por hurto, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, eventos en los cuales, los costos serán asumidos por el suscriptor o usuario. Se excluye los medidores en periodo de garantía, siempre y cuando su mal funcionamiento no sea atribuible al suscriptor o usuario. Si pasado un periodo de facturación el suscriptor o usuario, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, LA EMPRESA podrá hacerlo con cargo al suscriptor o usuario, sin perjuicio de la suspensión del servicio a que haya lugar.

**RETIRO DEL MEDIDOR:** El equipo de medición podrá ser retirado por LA EMPRESA, en cualquier momento después de la suspensión o corte del servicio o la terminación del contrato y le será entregado al suscriptor o usuario.

**SELLOS:** Ninguna persona, salvo un empleado o contratista debidamente autorizado por LA EMPRESA, podrá romper o remover sellos o precintos instalados por la misma, en el centro de medición u otro lugar de la instalación de gas, dicha acción se considera como una materia que afecta gravemente a la empresa.

**SELLOS, PRECINTO:** Ninguna persona, salvo un/a empleado/a o contratista debidamente autorizado/a por LA EMPRESA, podrá romper o remover sellos o precintos instalados por la misma, en el centro de medición u otro lugar de la instalación de gas, dicha acción se considera como una materia que afecta gravemente a LA EMPRESA.

**MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES:** Los medidores de gas domiciliario deberán ser verificados por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años, tal como lo establece el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 DE 1995. Los defectos encontrados durante la revisión del medidor deberán ser reparados por personal exclusivo de LA EMPRESA y su costo estará a cargo del suscriptor o usuario. LA EMPRESA podrá ofrecer financiación sobre el valor de las reparaciones a través de la facturación mensual del servicio, previa autorización del suscriptor o usuario.

Parágrafo Primero: La calibración de los medidores la podrá realizar LA EMPRESA en sus propios laboratorios o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores con cargo al suscriptor o usuario, en el evento que el medidor haya sido adquirido o reparado por el suscriptor o usuario y si su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando se evidencie alteración en los sellos. En todo caso, LA EMPRESA procederá a rechazar los medidores adquiridos o reparados por el suscriptor o usuario cuando estos no cumplan con las especificaciones técnicas y de seguridad establecidas por las normas y la regulación o no pasen la prueba de calibración realizada por la misma. En caso de que el suscriptor o usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperaran para garantizar una inmediata verificación de la exactitud de tal equipo. El valor de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del suscriptor o usuario. Parágrafo Segundo: El suscriptor o usuario está en libertad de contratar con terceros la calibración y mantenimiento del medidor siempre y cuando sea un laboratorio certificado, en cuyo caso solicitará a LA EMPRESA el retiro del medidor y si es del caso, la instalación de uno provisional o la suspensión del servicio; sin embargo, LA EMPRESA se reserva el derecho a la revisión del mismo con el objeto de ajustarlo a los parámetros de funcionamiento. Los costos de esta revisión serán asumidos por el suscriptor o usuario.

**RETIRO PROVISIONAL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA, podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado en el inmueble del suscriptor o usuario a fin de verificar su correcto funcionamiento y solicitar su sustitución si fuese necesaria, y podrá suspender el servicio en el evento en que el suscriptor o usuario se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro de un medidor para verificar su funcionamiento, LA EMPRESA instalará otro con carácter

provisional mientras se efectúa la revisión correspondiente. Cuando el servicio se encuentre suspendido por mutuo acuerdo o haya sido cortado, LA EMPRESA no instalará medidor provisional.

**Parágrafo.** Cuando el servicio se haya suspendido por haberse encontrado alguna de las modalidades de “Adulteración de los equipos de medición y regulación”, descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato, LA EMPRESA estará facultada para no instalar medidor provisional.

**RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES, ELEMENTOS DEL CENTRO DE MEDICION Y ACOMETIDAS:**

En caso de pérdida, daño o destrucción del medidor, de los elementos del centro de medición o de la acometida, por cualquier causa, el costo de la reparación o restitución será por cuenta del suscriptor o usuario, salvo que la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean causados por culpa o hechos imputables a LA EMPRESA. Los daños que ocasione el suscriptor o usuario a la red de distribución, serán reparados por LA EMPRESA y su costo será asumido por el suscriptor o usuario.

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

**INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción de las instalaciones internas del inmueble, las podrá contratar el suscriptor o usuario con LA EMPRESA o con una firma instaladora. LA EMPRESA deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y LA EMPRESA tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a petición del suscriptor o usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a LA EMPRESA para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes, puedan ejercer su profesión u oficio.

Parágrafo Primero: Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad total y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada por el suscriptor o usuario de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA. En el caso de que el suscriptor, usuario o propietario no de aviso, asumirán la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas, quedando LA EMPRESA exonerada de cualquier responsabilidad.

Parágrafo Segundo: En todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y deberá hacerla revisar por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, con el fin de obtener el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección requerido por la regulación vigente.

Parágrafo Tercero: LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio, o discontinuará el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable, o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

Parágrafo Cuarto: LA EMPRESA podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas y establecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos por parte de los suscriptores o usuarios en desarrollo del contrato de servicios públicos de distribución de gas y su cobro se podrá realizar a través de la factura del servicio, previa autorización del suscriptor o usuario. LA EMPRESA podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

**PUESTA EN SERVICIO:** Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas o directamente con LA EMPRESA. El usuario asumirá el costo de dicha revisión. Si LA EMPRESA o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigida, no se autorizará la instalación del servicio. LA EMPRESA será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad o Informe de Inspección y llevará un registro de las mismas. En caso que LA EMPRESA haga las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 del Código de Distribución, podrá cobrar un cargo.

**RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre la misma, sobre el uso del gas y de los gasodomésticos será exclusivamente del suscriptor o usuario.

**MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos excesivos o injustificados o cuando exista un riesgo que atente contra la seguridad del Sistema de Distribución, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas, a fin de establecer si hay deterioro en ellas y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico calificado. En todo caso la revisión de una instalación interna a solicitud del usuario, dará lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes LA EMPRESA. Parágrafo Primero: La investigación de fugas de gas y las solicitudes que se relacionen con la seguridad, no las cobrará LA EMPRESA. Las inspecciones relacionadas con la verificación de reparaciones y rehabilitación del servicio serán a cargo del suscriptor o usuario.

Parágrafo Segundo: El suscriptor o usuario deberá mantener la instalación interna en las condiciones técnicas y de seguridad para la prestación del servicio, establecidas en las normas técnicas y regulación vigente.

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

1. El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de su instalación, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las autoridades competentes, dentro del Plazo Máximo de Revisión.
2. LA EMPRESA deberá notificar al suscriptor o usuario a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la instalación interna de gas. La notificación deberá ser enviada por LA EMPRESA al suscriptor o usuario en forma escrita anexa a la factura del servicio, con el listado de los Organismos de Certificación y de



Inspección Acreditados existentes con quienes el usuario podrá contratar la realización de la Revisión Periódica. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de revisión, deberán incluir un campo adicional en donde LA EMPRESA esté informando al usuario el vencimiento de dicho plazo.

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

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

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

**6.** Si faltando diez (10) días calendario para el cumplimiento del Plazo Máximo de la Revisión Periódica, LA EMPRESA no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto ya sea por parte del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA informará dicha situación al usuario y le concederá el término de cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio.

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

**8.** Una vez el suscriptor o usuario haya informado la corrección de los defectos encontrados en su instalación en el proceso de Revisión Periódica, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconectará temporalmente el servicio, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la instalación, y una vez, LA EMPRESA cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto procederá con la reconexión definitiva. El suscriptor o usuario no podrá reconectar el servicio sin autorización de LA EMPRESA, en tal evento, será el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado el responsable de los eventuales perjuicios que se puedan ocasionar por dicha acción.

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

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

Parágrafo Segundo: En caso de situaciones originadas en circunstancias de fuerza mayor, el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando la empresa haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.

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

### MEDICIÓN DEL CONSUMO

**PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:** De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de los servicios públicos que preste.

**MEDICIÓN:** La medición del consumo será la base de la facturación. La falta de medición del consumo por acción u omisión de LA EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo a facturar en las formas que se establecen en la ley y en el presente contrato de condiciones uniformes.

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

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR DE PREPAGO:** El consumo facturable a los suscriptores o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el suscriptor o usuario acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

Parágrafo: Las partes podrán pactar que el suscriptor o usuario realice un abono o depósito a LA EMPRESA de una suma de dinero equivalente al costo de -por lo menos- tres (3) facturas teniendo en cuenta su consumo histórico y los demás conceptos de facturación, a fin de que LA EMPRESA una vez medido el consumo, debite en cada periodo de facturación el valor total de la factura hasta agotar la suma abonada por el suscriptor o usuario.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:** Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura.

2. Cuando sin acción u omisión de las partes durante un periodo no sea posible medir razonablemente el consumo o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso, su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio del mismo suscriptor o usuario o con fundamento en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, según el estrato socioeconómico, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría, de igual manera se podrá determinar el consumo con base en aforos individuales.

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

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN ZONAS DE ASENTAMIENTO SUBNORMALES:** El consumo facturable a quienes se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización, que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por LA EMPRESA.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROMEDIO:** LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos:

1. Cuando el medidor o regulador tenga desperfectos o se encuentre adulterado impidiendo el registro adecuado del consumo.
2. Cuando no haya medidor.
3. Cuando el personal designado por LA EMPRESA no tenga acceso a leer el medidor.
4. Cuando la lectura del medidor muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior. LA EMPRESA determinará el promedio de consumo tomando el valor promedio de los últimos seis (6) periodos de consumo normal, si la facturación se realiza mensualmente o de las últimas tres (3) facturaciones cuando éstas se realicen bimestralmente. Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA no podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de sus consumos por más de dos (2) periodos si la facturación se realiza bimestralmente y de cuatro (4) periodos si ésta es mensual.

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

1. Por promedio del estrato socioeconómico: Aplica exclusivamente a suscriptores o usuarios residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA.
2. Aforo individual de carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los gasodomésticos que tiene conectados el suscriptor o usuario en su instalación.
3. Promedio de consumos registrados: Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis (6) periodos de facturación con consumo medido y real que muestre el suscriptor o usuario, posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

Parágrafo Segundo: La facturación se ajustará una vez se realice la lectura real, aplicando el siguiente procedimiento: El consumo de la lectura real se dividirá por el número de periodos de las lecturas transcurridas facturadas con el



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

Parágrafo Tercero: Tratándose de usuarios nuevos o que tengan menos de seis (6) meses de consumo, se tomará el promedio del consumo real de los periodos causados y anteriores al periodo en el que se presentó la circunstancia que causó la estimación.

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

**INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el suscriptor o usuario durante el periodo de facturación frente a sus consumos anteriores y al promedio del estrato al que pertenece el inmueble. Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos de acuerdo con los criterios y porcentajes que se establecen a continuación:

**1. Desviación Significativa por aumento de consumo.**

**a. Para usuarios residenciales:**

**1.** Se considerará que existe desviación significativa en el caso de usuarios cuyo consumo promedio durante los últimos seis (6) meses haya sido igual o inferior al 80% del consumo promedio establecido por LA EMPRESA para el estrato al que pertenece el inmueble, si el consumo del usuario en el mes objeto de facturación supera el 30% del promedio del respectivo estrato socioeconómico.

**2.** Para usuarios cuyo consumo promedio durante los últimos seis (6) meses haya estado entre el 81 y el 100% del consumo promedio establecido por LA EMPRESA para el estrato socioeconómico al que pertenece el inmueble, se considerará que existe desviación significativa si el consumo del usuario en el mes objeto de facturación supera el 50% del promedio del respectivo estrato.

**3.** Para usuarios cuyo consumo durante los últimos seis (6) meses ha sido superior al promedio establecido por LA EMPRESA para el estrato socioeconómico al que pertenece el inmueble, se considerará que existe desviación significativa cuando su consumo en el mes objeto de facturación sea superior en un 50% al promedio de su consumo en los últimos 6 meses.

**b. Para usuarios no residenciales (comerciales o industriales) regulados** Se considerará que existe desviación significativa cuando el consumo del usuario sea superior en un 30% a su consumo promedio de los últimos 6 meses.

**2. Desviación Significativa por disminución de consumo.**

**a. Para usuarios Residenciales.** Se considerará desviación significativa, si el consumo del usuario es inferior al 80% de su consumo promedio en los últimos 6 meses.

b. Para usuarios no residenciales (comerciales o Industriales) regulados. Se considerará desviación significativa, si el consumo del usuario es inferior al 80% de su consumo promedio en los últimos 6 meses.

Parágrafo Primero: LA EMPRESA al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras) y de ser establecida la causa, se concluirá el proceso en los términos.

Parágrafo Segundo: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA contactará al SUCRIPTOR y/o usuario para efectos de coordinar la fecha de la visita al predio; sin embargo, en el caso de haber realizado dos (2) intentos fallidos de contacto, LA EMPRESA procederá a informar por escrito la fecha de la visita respectiva, y en el caso de no poderla ejecutar, dejará constancia escrita en el predio señalando fecha de la próxima visita, la cual, se procurará programar en un lapso inferior a una semana. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, se facturará conforme a lo establecido.

Parágrafo Tercero: Para efectos de lo previsto en la presente cláusula, los promedios de consumo correspondientes a los diferentes estratos para la fecha de publicación de este contrato son: Estrato 1: 17 Metros. Estrato 2: 17 Metros. Estrato 3: 17 Metros. Estrato 4: 15 Metros. Estrato 5: 14 Metros. Cuando los promedios de consumo de los estratos socioeconómicos varíen, LA EMPRESA publicará en un diario de amplia circulación la modificación al parágrafo tercero de esta cláusula.

Parágrafo Cuarto: Si como resultado de la visita proceden reparaciones en las instalaciones internas de gas y en el centro de medición, su reparación y el costo estarán a cargo del suscriptor o usuario. LA EMPRESA suspenderá el servicio de gas si en la visita encuentra defectos críticos.

**FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA emitirá la factura con base en los consumos anteriores del suscriptor o usuario o con los consumos promedio de usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo individual o teniendo en cuenta la carga instalada en el predio. LA EMPRESA informará al suscriptor o usuario a través de la factura de cobro sobre la situación presentada.

**RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso en el siguiente periodo de facturación, aplicando las tarifas del periodo en que se realiza el ajuste.

**PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Si LA EMPRESA no puede realizar el registro del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario, tal circunstancia se considera un incumplimiento por parte de éste, de las obligaciones establecidas en el presente contrato. Para estimar el consumo que LA EMPRESA dejó de facturar por causa atribuible al suscriptor o usuario o potencial usuario ya sea como consecuencia de la adulteración o intervención del medidor o regulador, la instalación de acometida(s) o derivación de la red de distribución no autorizada(s), o por la auto reconexión o auto reinstalación del servicio. Se estimará el consumo por los siguientes métodos:

1. La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por LA EMPRESA en el Anexo 1 o 2 de éste contrato (de acuerdo al uso del servicio),
2. Después del cambio de medidor se tomará registro de la lectura y se establece el promedio durante ese periodo.
3. Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial. Se estimará el consumo dejado de facturar de acuerdo con el art 150 de la ley 142 de 1994, igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso, a dicho consumo se le resta el consumo liquidado en las facturas pagadas. El consumo dejado de facturar será valorado a las tarifas vigentes al momento de la liquidación. El tiempo de la anomalía se establecerá desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo. En caso que no se evidencie dicha desviación, el tiempo de la anomalía se establecerá desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio y el consumo registrado en la facturación.

**OTROS CARGOS FACTURABLES:** Además de proceder la suspensión o corte del servicio, LA EMPRESA, podrá exigir al suscriptor o usuario cuando éste incurra en alguna de las conductas descritas a continuación, el pago de las sumas de dinero que se señala en cada caso en particular, así:

1. Por efectuar conexiones no autorizadas por LA EMPRESA para obtener el servicio directo o por adulterar las conexiones y acometidas existentes o por adulterar o manipular los equipos de medición y/o regulación.

En cualquiera de estos casos, LA EMPRESA podrá cobrar al suscriptor o usuario los siguientes rubros:

- a) El valor del consumo que por el hecho de dichas anomalías LA EMPRESA dejó de facturar.
- b) El costo que haya asumido LA EMPRESA por las investigaciones, inspecciones, procesos penales y/o civiles, incluidos los honorarios de los abogados que representen los intereses de LA EMPRESA, según el numeral 5.54 de la Resolución CREG 067 de 1995. Dichos costos se estiman en un (1) salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).
- c) La tarifa de conexión, reconexión o reinstalación, según sea el caso.
- d) El costo del medidor o su reparación (si es susceptible de ser reparado), si la EMPRESA lo suministra o repara.
- e) El valor de la visita técnica de acuerdo con las tarifas vigentes de la empresa.

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

- a) El costo que haya asumido LA EMPRESA por las investigaciones, inspecciones, procesos penales y/o civiles, incluidos los honorarios de los abogados que representen los intereses de LA EMPRESA, según el numeral 5.54 de la Resolución CREG 067 de 1995. Dichos costos se estiman en un (1) salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).
- b) El costo del medidor y/o regulador que cumpla con las características técnicas requeridas para el nuevo uso.
- c) El valor del consumo dejado de facturar durante el tiempo de la situación irregular a las tarifas vigentes para el nuevo uso y a la cantidad resultante, se le descontará lo pagado por el suscriptor o usuario durante el mismo periodo, en caso que esta sea positiva. En caso contrario, no habrá lugar a devolución alguna. Al valor que resulte de la liquidación se le aplicarán los intereses de mora a que haya lugar.

- d) El valor de la visita técnica.

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

Parágrafo Segundo: La manipulación del centro de medición o la construcción de acometidas no autorizadas por LA EMPRESA, con el fin de evitar el registro del gas consumido, están tipificadas en el Código Penal como el delito de

“DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS”, en consecuencia, LA EMPRESA podrá instaurar la correspondiente denuncia penal a fin de que la autoridad competente determine si hay lugar a este tipo de responsabilidad. Dicha investigación no está sujeta ni es incompatible con el proceso que promueva LA EMPRESA para recuperar la suma adeudada por el suscriptor o usuario.

**NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:** Con el objeto de regularizar la prestación del servicio a suscriptores o usuarios con medidor y/o regulador adulterado, acometida no autorizada y con servicio auto reconectado o auto reinstalado, LA EMPRESA cobrará los siguientes conceptos:

1. El consumo dejado de facturar.
2. El valor de la visita técnica, teniendo en cuenta las tarifas vigentes de LA EMPRESA.
3. El valor del medidor y/o regulador si ha sido suministrado por LA EMPRESA.
4. El valor de la reparación del medidor, en caso que técnicamente sea viable (incluye la calibración)
5. El valor por reinstalación de acuerdo a las tarifas vigentes. En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición o instalación interna, el suscriptor o usuario asumirá los costos en que se incurra y allegará a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.

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

**PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** EL procedimiento que aplicará LA EMPRESA será el siguiente;

**1. Visita Técnica:** El personal autorizado por LA EMPRESA realizará la correspondiente visita técnica con el fin de determinar si el medidor se encuentra en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo del suscriptor o usuario y/o para verificar que su estado no representa un riesgo para la seguridad del suscriptor o usuario o de los demás habitantes del sector. Así mismo, el personal podrá verificar la existencia de acometidas no autorizadas o cualquier anomalía que presente el centro de medición, instalación, tubería u otro accesorio utilizado para la prestación del servicio público domiciliario de gas. En desarrollo de la visita técnica, el personal de LA EMPRESA diligenciará el documento denominado hoja de trabajo, en el cual deberá anotar la carga instalada en el inmueble, siempre y cuando el suscriptor o usuario permita el acceso al predio; la clase de anomalía(s) encontrada(s); la identificación de las personas que atienden la visita; las pruebas recaudadas; la identificación del medidor (marca, número) y si éste es retirado, el número del sello con el cual se cierra la tula de seguridad; el nombre y ubicación del laboratorio al que se llevará el medidor y de ser posible, la fecha y hora en que se practicará la diligencia de inspección del medidor o en su defecto, el medio por el cual se informarán tales datos; y cualquier observación o dato que se considere de importancia con el fin de salvaguardar la transparencia de la visita técnica. La visita técnica deberá ejecutarse en presencia del propietario o poseedor del inmueble o del suscriptor o usuario del servicio. En el evento en que esto no sea posible, la visita se realizará en presencia de quienes encuentren el inmueble en ese momento, siempre y cuando sean personas mayores de edad o en presencia de por lo menos un testigo plenamente identificado, los cuales, suscribirán la hoja de trabajo en dicha calidad. El personal de LA EMPRESA deberá dejar copia de la hoja de trabajo a la persona que atendió la visita. Las personas que atienden la visita y los testigos tendrán derecho a constatar -vía telefónica- la identidad del personal de LA EMPRESA y si el mismo se encuentra autorizado para practicar la referida visita. El propietario o poseedor del inmueble o el suscriptor o usuario del servicio o en su defecto la persona

que se encuentre el inmueble y atienda la visita, deberá informar a LA EMPRESA inmediatamente o dentro del menor tiempo posible cualquier irregularidad producida por el personal de LA EMPRESA en desarrollo de la visita técnica.

**2. Retiro del medidor:** Si a juicio del personal de LA EMPRESA, el(os) medidor(es) presenta(n) alguna(s) de las anomalías señaladas como adulteración de los equipos de medición y regulación establecidas en el acápite de definiciones y abreviaturas y el numeral 15 de la cláusula 18ª del presente contrato y/o que represente(n) algún riesgo para la seguridad del usuario o de los habitantes del sector, será retirado y depositado en una tula de seguridad, la cual será sellada y solamente podrá ser abierta en la diligencia de inspección de medidor. En este caso, LA EMPRESA deberá dejar instalado provisionalmente un medidor que permita al usuario la continuidad del servicio. No obstante, en aquellos casos en que la anomalía implique un riesgo para la seguridad del usuario o de los habitantes del sector, LA EMPRESA quedará facultada para no instalar medidor provisional y, en consecuencia, para proceder a suspender temporalmente el servicio, hasta que dicha situación sea totalmente superada. Lo mismo ocurrirá cuando el usuario no permita la revisión de la instalación interna y de los gasodomésticos para la correcta conexión del medidor provisional. El medidor retirado, será remitido al laboratorio señalado por el personal de LA EMPRESA en la hoja de trabajo.

**3. Inspección del medidor:** La tula de seguridad que contiene el medidor objeto de investigación sólo podrá ser abierta en el respectivo laboratorio, en presencia del propietario o poseedor del inmueble o del suscriptor o usuario del servicio, o de la persona autorizada por estos. En caso que el suscriptor o usuario no acuda dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la visita, la inspección se podrá efectuar en presencia de un testigo.

**4. Calificación de la actuación:** posteriormente a la inspección del medidor en el laboratorio certificado, LA EMPRESA, con base en las pruebas recaudadas, podrá iniciar la correspondiente investigación administrativa, formulando por escrito el pliego de cargos, que será notificado personalmente y en caso de no poder notificar personalmente lo hará por aviso, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, corriendo traslado al suscriptor o usuario de las pruebas recaudadas.

**5. Descargos:** Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la apertura de la investigación administrativa mediante pliego de cargos, el suscriptor o usuario podrá presentar por escrito ante LA EMPRESA los descargos respectivos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer dentro del proceso.

**6. Auto de Pruebas:** Vencido el término para presentar los descargos, LA EMPRESA expedirá un auto de pruebas en donde valorará las pruebas pertinentes y conducentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el suscriptor o usuario, y/o propietario y las demás de oficio que considere del caso practicar. Este auto de pruebas será notificado al usuario personalmente y en caso de no poder notificar personalmente, lo hará por aviso de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El periodo probatorio será de diez (10) días.

**7. Decisión:** Dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del periodo probatorio, LA EMPRESA procederá a ordenar el cierre de la investigación y a emitir la decisión empresarial previa valoración del procedimiento adelantado, las pruebas recaudadas y practicadas, los argumentos de defensa presentados por el suscriptor o usuario, mediante lo cual se definirá si existe consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario del servicio de gas combustible y determinará y liquidará el consumo a que haya lugar. Dicha decisión será notificada al suscriptor o usuario personalmente, y en caso de no poder notificar personalmente, lo hará por aviso de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En caso de haberse demostrado la existencia de consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario, la decisión empresarial deberá determinar con precisión los hechos, anomalías o irregularidades que así lo comprueban, los motivos en que se

sustenta la decisión, el análisis de todas las pruebas, el valor del consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario y la forma de calcularlo, y los recursos a que haya lugar. Si se comprueba la inexistencia de la conducta investigada o alguna causal eximente de responsabilidad, LA EMPRESA se pronunciará en ese sentido y archivará la investigación.

8. Recursos: Contra la decisión adoptada por LA EMPRESA proceden los recursos de Reposición ante LA EMPRESA y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Tales recursos deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial, con el lleno de los requisitos legales para tal efecto. Si el suscriptor o usuario solamente interpuso el recurso de Reposición, con la notificación de la decisión por la cual se decide el recurso, se entenderá agotada la vía gubernativa. Dicha decisión será notificada al suscriptor o usuario personalmente y en caso de no poder notificar personalmente, se hará por aviso, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de Apelación, LA EMPRESA dará traslado del mismo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Contra la decisión de LA EMPRESA que niegue el recurso de apelación, el suscriptor o usuario podrá presentar recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, el cual podrá ser presentado directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante LA EMPRESA, en cuyo caso ésta dará traslado por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su trámite respectivo. Los recursos ordinarios de Reposición y Apelación se concederán en efecto suspensivo.

Parágrafo Primero: Toda la actuación descrita en la presente cláusula podrá adelantarse y notificarse a través de medios electrónicos en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siempre que el usuario así lo solicite o acepte.

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

Parágrafo Tercero: Las pruebas que sean requeridas por el suscriptor o usuario y que por sus características contemplen un costo para su práctica, serán pagadas por el suscriptor o usuario,

## FACTURACIÓN

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

1. Nombre de LA EMPRESA, advertencia de que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Número consecutivo de la factura y fecha de expedición.
3. Nombre del suscriptor.
4. Dirección del inmueble donde se presta el servicio.
5. Dirección de envío de la factura, cuando ésta sea diferente a la dirección del inmueble donde se presta el servicio, si así lo solicita el suscriptor o usuario.
6. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
7. Clase del servicio o uso del inmueble, según la solicitud.



8. Período de facturación del servicio.
9. Número de medidor
10. Lectura anterior y actual del medidor, en los casos en que pueda establecerse.
11. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
12. El factor de corrección de lectura, si es aplicable.
13. Descripción de la liquidación del consumo que se factura expresado en metros cúbicos.
14. El valor unitario expresado en pesos por metro cúbico.
15. El valor unitario expresado en pesos por kilovatio hora.
16. El poder calorífico del gas facturado al usuario en ese periodo de facturación, expresado en Mega Julios por metro cúbico, incluyendo en el texto de la factura la siguiente definición de poder calorífico: “Es el contenido de energía en el gas. En la factura corresponde a un promedio del poder calorífico superior del gas entregado en el periodo facturado”.
17. Fecha de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
18. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
19. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
20. Valor de las obligaciones en mora.
21. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
22. Monto del subsidio otorgado o valor de la contribución, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
23. Conceptos económicos derivados de las investigaciones por recuperación de gas.
24. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, si hay lugar a ello.
25. Otros cobros autorizados por el suscriptor, usuario o propietario o responsable del pago de la factura.
26. Valores unitarios de cada uno de los componentes del cargo promedio máximo por unidad de consumo, esto es, costo de gas, costo de transporte, cargo de distribución, cargo de comercialización y factor de corrección, si éste último es aplicable.
27. Valores de referencia de los estándares de calidad adoptados mediante la Resolución CREG-100 de 2003 o la norma que la sustituya.
28. Valor de los impuestos asociados a la facturación de los usuarios que resulten procedentes.
29. Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado. Los demás requisitos que establezcan la Ley y la regulación. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, con la suscripción del presente contrato de condiciones uniformes, los usuarios autorizan a LA EMPRESA para que, por medio de la factura, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionadas con el servicio de gas natural y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de LA EMPRESA.

**REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura solo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, los expresamente autorizados por la regulación o la Ley y los convenidos con el suscriptor o usuario. Adicionalmente, se podrán incluir los valores de bienes y servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito, todo ello de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas según lo establecido en la Ley.

Parágrafo Primero: LA EMPRESA podrá ofrecer facilidades y financiación para la adquisición e instalación de gasodomésticos, instalaciones internas y otros bienes y servicios a sus suscriptores o usuarios, el cobro correspondiente a las cuotas de capital y los intereses que sean del caso, se realizará a través de la factura de consumo de gas, con previa autorización escrita del suscriptor o usuario o responsable del pago de la factura. Parágrafo Segundo: En las facturas donde se cobren bienes y servicios distintos a los de la prestación directa del servicio, estos serán subtotalizados, los cuales podrán ser cancelados por el suscriptor o usuario de manera independiente y no será causal de suspensión la falta de pago de los mismos Parágrafo Tercero: En caso del no pago en más de tres (3) facturas de los servicios no inherentes, LA EMPRESA dará por entendido que el suscriptor o usuario desiste de la utilización de los mismos y procederá a devolver la presentación del cobro al proveedor de dichos bienes o servicios para su cancelación.

**OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:** El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. La factura podrá ser entregada personalmente o por correo. De no encontrarse el usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. Se entiende que se ha entregado la factura al suscriptor o usuario, cuando LA EMPRESA haya realizado el procedimiento estipulado en el presente contrato para la entrega de la misma. De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos o concordar la emisión de una factura electrónica, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de la misma. En caso de no recibir la factura pasados 35 días calendario desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el suscriptor o usuario dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al usuario de la obligación de atender su pago. Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, los duplicados tendrán un costo para el suscriptor o usuario de QUINIENTOS PESOS (\$500) más IVA, para el año 2018, suma que se actualizará anualmente a partir del 1º de enero con el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. Solamente aquellos duplicados que se emitan al suscriptor o usuario por causas imputables a LA EMPRESA, no se cobrarán. El suscriptor o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA la agrupación de diferentes cuentas a su cargo. Para atender estas solicitudes LA EMPRESA utilizará un esquema especial de cuenta principal y cuentas asociadas, caracterización que debe ser suministrada por el suscriptor o usuario. Así mismo, en cualquier momento el suscriptor o usuario podrá solicitar la separación total o parcial de las cuentas en algún momento agrupadas. En todo caso, LA EMPRESA de acuerdo con el crecimiento de su mercado, podrá ajustar los ciclos de facturación de los suscriptores o usuarios.

**PERIODO DE FACTURACION:** El período de facturación será el establecido en la factura. Este periodo se establece teniendo en cuenta la fecha de la lectura anterior y la fecha de la lectura actual del medidor. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al suscriptor o usuario. Para los suscriptores o usuarios de zonas rurales o de difícil acceso, LA EMPRESA podrá establecer periodos de lecturas bimestrales, trimestrales o semestrales, en cuyo caso se facturará mensualmente de acuerdo al promedio de consumo del suscriptor o usuario, y se ajustará su consumo una vez se realice la toma real de la lectura del periodo bimestral, trimestral o semestral.

**FACILIDADES PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS:** LA EMPRESA podrá establecer sistemas y convenios para el recaudo del pago de las facturas del servicio, con Bancos, Cooperativas, almacenes de cadena, supermercados y demás entidades que faciliten al suscriptor o usuario el pago de sus obligaciones. El suscriptor o usuario que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria podrá autorizar a LA EMPRESA para que mediante acuerdo suscrito con la entidad respectiva se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En el evento en



que el saldo en la cuenta del suscriptor o usuario no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura, LA EMPRESA le remitirá la factura sin cancelar y habrá lugar al cobro del recargo por mora, en las condiciones establecidas en el presente contrato. A los suscriptores o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida. A los suscriptores o usuarios que se acojan a la modalidad pago anticipado del servicio, LA EMPRESA les podrá hacer un reconocimiento equivalente a los rendimientos financieros ofrecidos en el mercado por la captación anticipada del dinero y cuyo monto mensual se establecerá de acuerdo al valor promedio de las últimas seis (6) facturas emitidas. Este valor promedio se multiplicará por el número de meses que desee prepagar el suscriptor o usuario. Dependiendo de los meses que desee prepagar se le aplicará la bonificación establecida por LA EMPRESA y de acuerdo a la tasa del DTF vigente.

**CERTIFICACION DE LA LECTURA:** El suscriptor o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA la certificación de la lectura que registra el medidor correspondiente a su domicilio. La solicitud deberá hacerse por escrito y su costo será asumido por el suscriptor o usuario a las tarifas que fije LA EMPRESA para tal evento.

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

**EXIGIBILIDAD Y MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, las normas que lo modifiquen o adicionen, las normas del derecho Civil y Comercial, las facturas emitidas por LA EMPRESA y firmadas por su representante legal prestan mérito ejecutivo, razón por la cual son exigibles y podrán cobrarse ejecutivamente una vez se encuentren vencidas.

**INTERESES MORATORIOS:** Sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda proceder a la suspensión del servicio, ésta cobrará el interés por mora cuando el suscriptor o usuario no realice el pago oportuno de sus facturas. En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de LA EMPRESA derivadas del contrato de servicios públicos, LA EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida por la Ley para las obligaciones mercantiles. Los intereses de mora por falta de pago, se aplicarán al valor del servicio público domiciliario y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que LA EMPRESA haya aceptado reclamación por uno de ellos y el usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor no discutido. LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas. Parágrafo: La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos de recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes –cuando aplique- y el saldo a capital.

**CONSTITUCIÓN EN MORA:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 36.1 de la ley 142 de 1994 la constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el suscriptor, usuario o propietario obligados al pago, renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda. De esta forma, una vez vencido el plazo para el pago de la obligación por parte del suscriptor, usuario o propietario, estos quedarán constituidos en mora.

**RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD POR EL PAGO DE LAS FACTURAS:** El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma, salvo en los siguientes eventos:

1. Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y haya entregado a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, de que trata este contrato, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante LA EMPRESA;
2. Que LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio por la mora del usuario en el pago de un periodo de facturación. En este caso, LA EMPRESA solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio; y,
3. Que el suscriptor o usuario acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

**HABEAS DATA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO:** Con la celebración del presente contrato, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a en los términos de las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y todas aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, autorizan a LA EMPRESA para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento de crédito comercial, hábitos de pago, el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias y en general toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro, sin que por ello se entienda vulnerado el derecho a la intimidad, al buen nombre, al habeas data y el derecho a la honra. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar estricta aplicación a las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del/de la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas. Con la suscripción de este Contrato, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a declara que ha sido informado/a del uso que se le dará a su información y de las consecuencias de la autorización expresa que otorga a LA EMPRESA para reportar, procesar, solicitar y divulgar el estado de sus obligaciones ante cualquier operador de información de que trata la ley 1266 de 2008. Finalmente, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a declara y reconoce que todas y cada una de las obligaciones dinerarias derivadas de este Contrato, constituyen obligaciones claras, expresas y exigibles al tenor de lo establecido en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil.

**AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES** Con la celebración del presente contrato, el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a conforme con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, de manera libre, expresa, inequívoca e informada, acepta, autoriza y reconoce a LA EMPRESA, como responsable del tratamiento de datos personales, así como también que esta le ha informado que los datos personales que se le suministren serán tratados conforme a las disposiciones incluidas dentro de la política de protección de datos personales publicada en <https://www.gasesdelfuturo.com> que el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a manifiesta conocer, entender y aceptar. Adicionalmente el/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a acepta que el consentimiento que se le ha informado que usted tiene derecho, de forma gratuita, a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales mediante comunicación dirigida a: Dirección: la Calle 120 #70d 84, Bogotá D.C., Línea Telefónica: 3182850351, Área de contacto: Ética y Cumplimiento – Oficial de Protección de Datos.

**SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

**FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA:** La prestación continúa de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. Se denomina falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento, con las siguientes reparaciones: (i) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA. (ii) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa. Parágrafo Primero: No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
2. Para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del suscriptor o usuario que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.
4. Cuando las autoridades competentes ordenen a LA EMPRESA la suspensión o corte del servicio.
5. En caso de emergencias o situación que afecte la seguridad del suscriptor o usuario.

Parágrafo Segundo: La falla en el servicio genera a favor del usuario, la compensación a que se refiere el artículo 5º de la Resolución CREG 100 de 2003 o la norma que la aclare, modifique, adicione o reemplace. La fórmula que se aplicará para la realizar la compensación será la siguiente:  $VCD = [DES] \times CI \times DP$  Donde: VCD: Valor mensual a Compensar por el incumplimiento del indicador DES (\$Col.) DES: Indicador registrado durante el mes (Horas). CI: Costo de Interrupción del Servicio de Gas a usuarios (\$ por m3) establecido por la CREG. Para lo anterior, la CREG podrá utilizar, entre otros, los estudios de la UPME. DP: Demanda Promedio Horaria del Usuario durante los últimos doce meses (m3/hora). La demanda promedio se calcula como el cociente entre el consumo (m3) facturado durante los doce meses anteriores al momento de calcular la compensación y el número total de horas del año. Para efectos de reconocer esta compensación al usuario afectado, el comercializador calcula el monto a compensar a cada usuario detallando los valores de las variables de la fórmula descrita anteriormente, e informa al Agente responsable de la falla en el mes siguiente al mes de consumo. El comercializador respectivo reconocerá tales valores a cada uno de los usuarios afectados, en la factura que se emita por el servicio, como un menor valor a pagar por parte de los respectivos usuarios. El comercializador descontará los valores compensados en el siguiente pago que tenga que hacerle al agente responsable de la falla. Cada comercializador deberá enviar trimestralmente a la SSPD, o con la periodicidad que la SSPD defina según el Sistema Único de Información, una relación de los montos compensados, detallando los valores de cada una de las variables de la fórmula indicada anteriormente.

La anterior compensación no limita el derecho de los Usuarios de reclamar ante el comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. Parágrafo Tercero: LA EMPRESA deberá informar por escrito al usuario, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 3º de la Resolución CREG-100 de 2003, dicha información se suministrará con mínimo 5 días hábiles de anticipación al inicio de los trabajos, especificando la fecha, hora y duración de la interrupción. Para aquellos eventos programables con un mes o más de anticipación, LA EMPRESA notificará al usuario a través de la factura. Para los casos de interrupción por emergencia o fuerza mayor LA EMPRESA comunicará tan pronto como sea posible, pudiendo utilizar cualquier medio masivo de comunicación. La interrupción que no se informe oportunamente al usuario se considerará como una falla que da lugar a compensación. En los eventos de fuerza mayor, LA EMPRESA la declarará oficialmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y será responsable por tal declaración.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de gas combustible por redes, sin que ello le derive responsabilidad alguna, por las siguientes causales:

**1.- Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre que convengan en ello LA EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados o si lo solicita LA EMPRESA, si convienen en ello el suscriptor y los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados.

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

Parágrafo Segundo: Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. Sin embargo, dicha suspensión del servicio de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. En consecuencia, LA EMPRESA emitirá factura cuando existan deudas pendientes, por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión u otros emolumentos, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

**2.- Suspensión en Interés del Servicio:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos en cualquier parte del sistema y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, cuando las circunstancias lo permitan.
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c) Por emergencia declarada por la CREG u otra autoridad competente.
- d) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- f) Para cumplir de buena fe cualquier orden emitida por autoridad competente o directiva gubernamental ya sea Nacional, Regional o Local o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.
- g) Cuando la zona donde se encuentra el inmueble al que se le presta el servicio, sea declarada como de alto riesgo por la autoridad competente.

**3.- Suspensión por Incumplimiento del Contrato:** LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Por falta de pago oportuno de un periodo de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
- b) Por cancelar la facturación con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- c) Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o documentos falsos o alterados que se relacionen directamente con LA EMPRESA y/o con el servicio que presta, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.
- d) Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
- e) Hacer conexiones a la red de distribución y/o acometidas sin autorización de LA EMPRESA.
- f) Conectar de manera permanente o temporal el servicio de gas combustible a otro inmueble diferente al beneficiario del servicio.
- g) Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecten o pueda afectar el servicio.
- h) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.
- i) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de regulación, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- j) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- k) Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, al sistema de distribución o red local o a las instalaciones internas.
- l) Incumplir las obligaciones ambientales vigentes.
- m) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los suscriptores o usuarios.
- n) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos.
- o) Cuando de la revisión técnica realizada por cualquier causa por parte de LA EMPRESA se evidencie una potencial, inminente o efectiva situación riesgo en la prestación del servicio o cuando las instalaciones internas amenacen peligro para el suscriptor o usuario sea como consecuencia de una presunta irregularidad técnica, adulteración de la acometida y/o los elementos de medida.
- p) Cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio.
- q) No pasar la instalación interna las pruebas técnicas correspondientes dentro del proceso de Revisión Periódica realizado por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.
- r) No efectuar dentro del plazo fijado, la reparación de los defectos encontrados en la Revisión Periódica de las instalaciones internas, que por razones técnicas o de seguridad, solicite LA EMPRESA o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.
- s) Cuando la instalación interna no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección vigente, o cuando el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección no sea oportunamente remitido a LA EMPRESA, o no sea expedido por un Organismo Acreditado.

t) No permitir el traslado del equipo de medida, su reparación o cambio justificado, cuando así lo solicite LA EMPRESA para garantizar una correcta medición, o impedir a LA EMPRESA hacerlo.

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

v) Negarse el suscriptor o usuario que ha contratado suministro de gas bajo la modalidad de interrumpible, a suspender el uso del gas después de recibir la debida notificación de LA EMPRESA para que interrumpa el consumo.

w) Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.

x) Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en la solicitud o la acordada con LA EMPRESA.

y) Por la reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador.

z) Cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos. **Parágrafo**

**Primero:** En el evento en que un usuario no permita la suspensión del servicio directamente o indirectamente, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El suscriptor o usuario deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

**Parágrafo Segundo:** Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**Parágrafo Tercero:** Haya o no suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

**Parágrafo Cuarto:** En la diligencia de suspensión del servicio, LA EMPRESA dejará en el inmueble respectivo, la información relevante indicando la causa de la suspensión mediante un acta de visita la cual será firmada por el suscriptor o usuario. En los eventos en que el usuario se niegue a firmar o no se encuentre presente se solicitará la firma de un testigo y si este se negase firmar, se dejará constancia de ello en el acta. Adicionalmente LA EMPRESA como prueba podrá realizar registro fotográfico que evidencie la operación realizada.

**Parágrafo Quinto:** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando éste haya sido generado por el incumplimiento del suscriptor o usuario de las obligaciones establecidas en la ley de servicios públicos, la regulación y en presente contrato.

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

**CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** LA EMPRESA podrá cortar el servicio y proceder con la terminación del contrato en los siguientes eventos:

**1.- Por mutuo acuerdo** cuando lo solicite el suscriptor o usuario y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA, si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados, o si lo solicita LA EMPRESA, si convienen en ello el suscriptor o usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados.

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



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

- a) Si el medidor fue retirado, debe presentar en el momento de la solicitud el certificado de calibración de acuerdo con lo dispuesto en el presente contrato.
- b) Si se efectuaron modificaciones en la instalación o en la carga instalada, el suscriptor o usuario deberá solicitar a LA EMPRESA o a un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado una Revisión Periódica. El costo de la revisión estará a cargo del mismo.
- c) Si no se efectuaron modificaciones en la instalación o carga instalada, el suscriptor o usuario deberá allegar una prueba de hermeticidad expedida por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado. En caso que las pruebas sean efectuadas por LA EMPRESA, los costos serán cargados al cliente en la siguiente facturación.

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

- a) El atraso en el pago por lo menos tres (3) facturas consecutivas del servicio.
- b) La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el numeral tercero (3°) de la cláusula 70ª del presente contrato, dentro de un período de dos (2) años.
- c) La instalación de acometidas no autorizadas.
- d) La reconexión del servicio no autorizada por LA EMPRESA, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- e) La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de regulación y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- f) El retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.
- g) Cuando al suscriptor o usuario de manera injustificada sea renuente en aportar a LA EMPRESA el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, dentro del término establecido en la regulación para tal efecto o cuando el suscriptor o usuario impida la suspensión del servicio en los casos en que una vez realizada la Revisión Periódica de la instalación interna de gas se hayan encontrado defectos por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Inspección Acreditado en la instalación interna.

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

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

**5.-** Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA a realizar los cobros a que haya lugar.

**6.-** Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato, notificando a LA EMPRESA por escrito con una anticipación de un período de facturación, acompañada de las pruebas pertinentes, en los siguientes casos:

- a) En el evento de falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.
- b) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor o usuario para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo en todo concepto con LA EMPRESA.
- c) Cuando el suscriptor o usuario, siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, resulte

privado de la propiedad, posesión, o tenencia del mismo por sentencia judicial. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios públicos deberá acompañar la respectiva sentencia.

**d)** Cuando el suscriptor o usuario, siendo el poseedor o tenedor del inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios deberá acompañar prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor o usuario.

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

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

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

**10-** Cuando el suscriptor o usuario no solicite a LA EMPRESA o impida la reposición del medidor, cuando éste haya sido hurtado o destruido, en un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la notificación del hecho delictivo a LA EMPRESA.

**11-** Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. En general, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, y por las demás causales que la ley establezca.

Parágrafo Primero: LA EMPRESA, en el momento en que realice el corte del servicio deberá dejar en el predio constancia de la operación, informando la razón del corte y la causa que dio origen a la medida.

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

Parágrafo Tercero: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público siempre y cuando se haya agotado la vía gubernativa para tal efecto. Parágrafo Cuarto: LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio cuando éste haya sido generado por el incumplimiento del suscriptor o usuario de las obligaciones establecidas en la Ley de servicios públicos, la regulación y en presente contrato.

Parágrafo Quinto: En los eventos en que sea imposible cortar físicamente el servicio por causas imputables al usuario, LA EMPRESA podrá cortarlo administrativamente y dará por terminado el contrato, en cuyo caso el suscriptor o usuario deberá abstenerse de su utilización. En caso de utilización LA EMPRESA podrá iniciar las acciones administrativas y judiciales correspondientes con el fin de recuperar el consumo y los demás conceptos dejados de facturar por dicha causa.

**CONSENTIMIENTO DE TERCEROS PARA LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO:** Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión o terminación del servicio por mutuo acuerdo y/o por solicitud del suscriptor o usuario o propietario, el interesado deberá anexar la autorización escrita de dichos terceros o en su defecto manifestar dentro de la misma solicitud, que no existen terceros que se puedan ver afectados con dicha actividad. El no cumplimiento de este requisito facultará a LA EMPRESA para negar la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, si posteriormente LA EMPRESA tiene conocimiento de que un tercero fue afectado con la suspensión o

terminación del servicio en los anteriores términos, LA EMPRESA podrá reconectar o reinstalar el servicio. El costo de la suspensión, corte, reconexión o reinstalación del servicio, así como todos los costos asociados a los mismos, estarán a cargo del suscriptor o usuario o propietario, los cuales serán incluidos dentro de la correspondiente factura.

**RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA SUSPENSIÓN O CORTE:** Para restablecer el servicio luego de la suspensión o corte, es necesario que se elimine la causa que la originó. El suscriptor o usuario debe cancelar la tarifa de la reconexión o la reinstalación vigente y/o de la visita técnica de reparación en los casos de reparación de defectos, así como los intereses moratorios previstos en la Ley y los demás cargos previstos en este contrato, salvo que LA EMPRESA opte por facturar estos valores posteriormente. La reanudación del servicio suspendido por falta de pago, deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago del mismo. En el caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, solo se restablecerá el servicio dentro del término anterior una vez el suscriptor o usuario haya acreditado ante LA EMPRESA la reparación y la certificación expedida por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando dicha certificación no haya sido solicitada directamente a LA EMPRESA. Dichas reparaciones estarán a cargo y costa del suscriptor o usuario. En el evento de no producirse oportunamente la suspensión o reinstalación, o no haberse suspendido o cortado efectivamente el servicio, LA EMPRESA se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa correspondiente, salvo que la suspensión, el corte, la reconexión o la reinstalación no se hayan podido realizar por razones imputables al usuario. La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el suscriptor o usuario, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación del servicio del suscriptor o usuario sin la participación de LA EMPRESA constituye un uso no autorizado de gas, pudiendo LA EMPRESA adelantar las actuaciones previstas en el presente contrato para tal evento.

Parágrafo Primero: Corresponde al suscriptor o usuario asumir los costos en que incurra LA EMPRESA cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión. Parágrafo Segundo: Para el restablecimiento del servicio cuando fue suspendido de común acuerdo y hubo retiro del medidor o modificaciones en la instalación interna, el suscriptor o usuario con la solicitud deberá presentar un certificado de conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado cuando dicha certificación no haya sido solicitada directamente a LA EMPRESA. Cuando no haya retiro de medidor por parte de LA EMPRESA, bastará que el usuario solicite la reconexión del servicio a través de las líneas de atención al usuario o a través del correo electrónico [www.keopsesp@gmail.com](mailto:www.keopsesp@gmail.com).

#### DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS

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

**DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a LA EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del propietario o poseedor del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público

respecto del arrendatario. Para tal fin se deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de servicio al cliente de LA EMPRESA. La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas.

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

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

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

**4. Valor de la garantía o depósito:** LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de gas, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía. En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al arrendador y al arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.

**5. Duración de la Garantía:** Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el

artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El aviso de la terminación del contrato de arrendamiento deberá hacerse por parte del arrendador y/o el arrendatario, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato, el arrendador será solidario con el pago del servicio.

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

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

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

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

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

**INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO:** Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA podrá hacer exigible las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos dejados de facturar por acción u omisión del suscriptor o usuario como consecuencia de anomalías detectadas en el medidor, la acometida y/o la instalación. El arrendador será solidariamente responsable por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión del servicio realizada por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que reconstituya la garantía ya existente o constituya una nueva.

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

**MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA:**

**PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante LA EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta el suscriptor o usuario para que LA EMPRESA revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas, se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por LA EMPRESA para la atención al usuario, pero, en todo caso, el suscriptor o usuario deberá informar por lo menos: nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, número de póliza o cuenta, nombre y apellido, dirección del inmueble, objeto de la petición, relación de documentos que se acompañan, dirección de notificación y firmas del peticionario.

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

**PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS:**

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si estas son verbales, el funcionario receptor de las mismas, estará obligado a entregar al reclamante, constancia de la radicación. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del declarante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tratarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

**TRAMITE DE LOS RECURSOS:** La interposición de los recursos es facultativo por parte del suscriptor o usuario y se consideran en el efecto suspensivo, teniendo por objeto que LA EMPRESA o la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por la EMPRESA.

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente, dentro de los (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga la decisión empresarial al conocimiento del suscriptor o usuario. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a este en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. El suscriptor o usuario tendrá la opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA, los cuales no tendrán costo alguno.

Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicará la decisión que adopte esa entidad.

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

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

Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.



LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir la petición o el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la queda, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

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

#### **TERMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

Para responder las peticiones, quejas y recursos respecto de la prestación directa del servicio, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, LA EMPRESA informará al interesado cuando dará la respuesta pertinente. Pasado este término, sin que LA EMPRESA haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible al suscriptor o usuario, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el termino de treinta (30) días.

**NOTIFICACIONES:** Las decisiones emitidas por LA EMPRESA se notificarán personalmente y cuando ello no fuere posible LA EMPRESA procederá a notificar la notificación por aviso tal como lo establece el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

Así mismo, las notificaciones se podrán adelantar en forma electrónica, siempre y cuando medie autorización expresa del suscriptor o usuario.

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

#### **DISPOSICIONES FINALES:**

##### **MODIFICACION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS:**

Cualquier modificación que LA EMPRESA introduzca al presente contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a los suscriptores o usuarios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su adopción, a través de medios de alta divulgación.

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



**KEOPS & ASOCIADOS S.A.S. E.S.P.**  
**Contrato de Condiciones Uniformes**

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

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

Para efectos del cambio de propietario en los registros de LA EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble. En todo caso si algunas de las partes no informa de la enajenación del inmueble donde se presta el servicio a LA EMPRESA, el suscriptor inicial seguirá vinculado al contrato de servicios públicos domiciliarios en los términos consagrados en la ley.

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

**DELEGACION:** El representante legal de LA EMPRESA podrá delegar a funcionarios de la misma, las facultades para la contestación de peticiones, quejas y reclamos, resolución de recursos y adelantamiento de las actuaciones previstas en para la recuperación de energía dejada de facturar por acción u omisión del usuario, en nombre de LA EMPRESA.

**Anexo 1**

**Factores de Utilización en usos comerciales**

<b>Actividad Comercial</b>	<b>Factor máximo de utilización por día (horas)</b>	<b>Días al mes de Trabajo</b>
Asadero	8	30
Centro Religioso	2	30
Calentador de acumulación		
Calentador de Agua comunal en Edificios	7	30
Colegio	3	20
Comidas Rápidas	5	30
Curtiembres	5	20
Fábrica de Arepas	6	25
Fábrica de Cerámicas	5	10
Fábrica de Comidas	6	25
Fabrica Confecciones	6	24
Fábrica de Tamales	10	20
Fábrica de Veladoras	6	20
Fábrica de Vidrios	6	24
Hoteles	8	30
Lavandería Comunal	8	25
Metal Mecánica	6	24
Panadería	6	30
Piscina	10	24
Pintura Horneado Autos	3	20
Pizzería	4	30
Residencias	6	30
Restaurantes	5	30
Tintorería	8	25



**KEOPS & ASOCIADOS S.A.S. E.S.P.**  
**Contrato de Condiciones Uniformes**

**Anexo 2**

**Factores de Utilización en usos Residenciales**

<b>Tipo de Artefacto</b>	<b>Factor máximo de utilización por día (horas)</b>	<b>Días al mes de Trabajo</b>
Estufa de 2 quemadores	6.1	30
Estufa de 3 quemadores	4.6	30
Estufa de 4 quemadores	3.8	30
Horno	0.1	30
Calentador de Tanque	1.9	30
Calentador de Paso	0.5	30
Secadora de Ropa	0.5	4