

## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL POR RED**

Este Contrato se celebra entre “LA EMPRESA”, quien para sus efectos se entiende como tal la sociedad EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P., que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Manizales, empresa prestadora del servicio público de distribución y comercialización de gas natural por redes, por una parte y por la otra el “SUSCRIPTOR”, quien con la compra del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

**Objeto:** El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR a cambio de un precio en dinero establecido de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas natural conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, en las condiciones de calidad y eficiencia en que establezca la autoridad competente para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o suscriptores. Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que, además, las definidas por las leyes, la regulación relativa a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en especial para el servicio de gas natural, y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

Harán parte integral del presente contrato sus estipulaciones escritas, como el Anexo de definiciones y condiciones del mismo, Anexo 1, Anexo 2, Anexo 3 y Anexo 4, la solicitud del servicio, las normas proferidas por las autoridades competentes regulando el servicio público, al igual que las leyes, decretos, resoluciones, políticas, procedimientos y disposiciones que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

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

LA EMPRESA presta la distribución y la comercialización de gas natural en los departamentos de:

**Caldas:** Manizales, Villamaría, Chinchiná, Neira, Palestina, Belalcázar, Viterbo; San José, Risaralda, Riosucio, Supía y Anserma.

**Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, Marsella, Balboa, La Celia, Quinchía, Guática, Belén de Umbría, Apía y Santuario.



**Quindío:** Armenia, Calarcá, Montenegro, La Tebaida, Circasia, Quimbaya, Salento y Filandia.

LA EMPRESA también prestará sus servicios en todos aquellos municipios en donde esta inicie la prestación del servicio, de acuerdo con sus planes de expansión. LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

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

**EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P.**

**NUIR:**

**NIT: 800.202.395-3**

## TÍTULO I.

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

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

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

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

**ACTA DE REVISIÓN DE INSTALACIONES:** Documento en el que la Empresa hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

**AFORO INDIVIDUAL:** Es la determinación de consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello la máxima capacidad nominal de todos los artefactos a gas (gasodomésticos) que se encuentren instalados o susceptibles de ser instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble y/o recinto.

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

**ANALÍTICA DE DATOS:** Proceso consistente en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de todos los usuarios de nuestra empresa.

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

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

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

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

**BYPASS:** Esto se presenta cuando se desvía el flujo de gas natural de la red externa de distribución, hacia la instalación interna de un inmueble, evitando el paso del gas a través del medidor.

**CAMBIO Y/O MANIPULACIÓN DE REGULADORES:** El cambio o modificación de las presiones altera los factores de corrección y la correcta medición, pone además en riesgo la seguridad de usuarios, ya que los materiales cuentan con condiciones específicas de diseño y resistencia y consecuentemente altera las condiciones de ventilación y evacuación.

**CAPACIDAD INSTALADA:** Máxima potencia expresada en m<sup>3</sup> (BTU/hora) que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma

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

**CARGO FIJO:** Es el valor mensual que se cobra a todo usuario, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, y que se haya utilizado o no el servicio. Este cargo se cobra desde el momento en que se encuentre disponible el servicio de acuerdo con las normas vigentes.

**CARGO POR CONEXIÓN:** Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato, el cual cubre los costos involucrados en la conexión del inmueble al servicio, y cubre los costos de acometida y medidor, cuando corresponda.

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

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

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

**CERTIFICADO DE CONFORMIDAD:** De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, es el documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

**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/as usuarios/as finales, regulados/as o no regulados/as. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de gas combustible.

**COMERCIALIZADOR:** Participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización.

**CONEXIÓN FRAUDULENTO:** Forma de acceder al servicio de manera irregular o anómala, o de conectarse directamente a la red local u otra acometida sin autorización de la empresa; incluyendo la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de cualquier instalación, equipos de medición o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o que generen consumos no medidos.

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

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

**CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios y variaciones históricas de los usuarios, presenta desviaciones significativas justificadas o no, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA en su analítica de datos.

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

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

**CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor afectados por los factores de corrección aplicables.

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

**CONSUMO PREPAGADO:** Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a LA EMPRESA, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

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

**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICOS:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA, en su calidad de distribuidor y comercializador, presta su servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con 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.

**CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 cuando el gobierno así lo establezca.

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

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

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

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

**DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al procedimiento establecido en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquella que lo modifique o sustituya.

**DÍA HÁBIL:** Para efectos del presente contrato, se entenderán por días hábiles, aquellos donde funcione ordinariamente LA EMPRESA dentro de los horarios de atención al usuario establecidos por LA EMPRESA. Se exceptúan los días sábados, dominicales y festivos.

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

**DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE:** Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Para los propósitos de este contrato, cuando se haga mención del distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

**EMERGENCIA:** Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.

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

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

**EVENTO:** Situación que se atiende con la respuesta básica y rutinaria de la empresa, se activa con solicitudes del público, empleados internos, entidades del estado u otros, y no alteran el funcionamiento de la compañía ni obliga a modificar procedimientos ya establecidos. En ellos interviene centro de atención telefónica, atención a usuarios, centro de control, cuadrillas disponibles y coordinadores de mantenimiento.

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



ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. La Factura puede ser emitida mediante el sistema de facturación electrónica, o como Documento Equivalente, a decisión de LA EMPRESA.

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

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

**FIRMA INSTALADORA:** Es la persona natural o jurídica que cuenta con el 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 y/o usuarios del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA.

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

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

**INMUEBLES POR ADHESIÓN:** Son aquellos bienes incorporados material y permanentemente a un inmueble para utilidad o beneficio de él y cuya propiedad es del propietario del predio al cual se adhirieron.

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

**INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O RED INTERNA):** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

**INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS Y/O MECANISMOS MAGNÉTICOS:**

Consiste en la instalación de materiales con propiedades magnéticas, buscando limitar el normal funcionamiento de los mecanismos de medida, impidiendo el normal funcionamiento del medidor y con esta práctica evitar registrar el volumen de gas suministrado al predio o que causan que se generen consumos no medidos.

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

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

**MEDIDOR DE PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, de gas combustible por la cual paga anticipadamente, cuando LA EMPRESA tenga implementado este sistema de prepago

**MODIFICACIÓN DE LA CARGA INSTALADA:** Es el aumento o disminución de la carga instalada que afecta la correcta medición de volúmenes de gas suministrados al predio, ya que los equipos de medida hacen parte de un diseño, el cual es determinado por la carga instalada y presión de servicio requeridos por el USUARIO en su solicitud del servicio. Alterar estas condiciones pone en riesgo el adecuado registro de los volúmenes suministrados.

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

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

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

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

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

**PERIODO DE CONSUMO:** Lapso entre dos lecturas consecutivas en el cual se utiliza el servicio.

**PETICIÓN:** Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio domiciliario de distribución de gas natural, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA respecto de uno o más suscriptores en particular.

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

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

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

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

**RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas natural a un inmueble, al cual se le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la ley o, en este contrato.

**RECURSOS:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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

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

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

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

**RED LOCAL:** Conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas natural a una comunidad desde las estaciones de recibo (Puerta de Ciudad) hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir estas. La componen: las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta presión, y las tuberías de polietileno a media presión (líneas primarias y secundarias).

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

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

**REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, que está a cargo del usuario y debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado o por un Organismo de Certificación Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la Resolución CREG 059 de 2012, o la norma que la modifique, sustituya o adicione y en el presente contrato de condiciones uniformes,

desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición.

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

**REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Se refiere a la actividad de inspección de las Instalaciones para suministro de gas combustible correspondiente a las etapas de diseño y construcción de instalaciones nuevas antes de su puesta en servicio, y no incluye los artefactos a gas. Debe ser realizada por un organismo de certificación acreditado o por un organismo de inspección acreditado por el ONAC para esta actividad. El costo debe ser asumido por el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**.

**SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (SMLDV):** Salario determinado en razón de las proyecciones realizadas anualmente por el Gobierno Nacional y otras entidades, estipulado en días.

**SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV):** Salario determinado en razón de las proyecciones realizadas anualmente por el Gobierno Nacional y otras entidades, estipulado por mes.

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

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

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

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

**SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:** Es el conjunto de gasoductos y estaciones reguladoras de presión que transportan Gas desde una Estación Reguladora de



Puerta de Ciudad o desde una Estación de Transferencia de Custodia de Distribución o desde un Tanque de Almacenamiento, o desde una Estación de Descompresión, hasta el punto de derivación de otro Sistema de Distribución y/o de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su Conexión.

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

**SISTEMA DE TRANSPORTE:** Conjunto de gasoductos del Sistema Nacional de Transporte que integran los activos de una empresa de transporte.

**SISTEMA NACIONAL DE TRANSPORTE:** Conjunto de gasoductos localizados en el territorio nacional, excluyendo conexiones y gasoductos dedicados, que vinculan los centros de producción de gas del país con las Puertas de Ciudad, Sistemas de Distribución, Usuarios No Regulados, Interconexiones Internacionales y Sistemas de Almacenamiento.

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

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

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

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del servicio por la falta de pago o por cualquiera de las causales que contempla la ley, la regulación o este 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:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales de corte o terminación del servicio contempladas en la Ley 142 de 1994 o Ley de servicios públicos, en la regulación y/o el presente contrato.

**UNIDAD HABITACIONAL:** Inmueble independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes o parte de un inmueble que cuenta con servicios sanitarios y cocina independiente.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietaria del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

## **TÍTULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

### **CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

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

**PARÁGRAFO 1:** 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 Anexo 1 del 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.

**2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA suministrará el servicio de gas natural dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por LA EMPRESA y por la CREG, o por las normas expedidas por las autoridades competentes, siempre y cuando la persona que solicite el servicio sea capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título,, y que el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, distritales y/o municipales donde esté ubicado, las condiciones técnicas de estabilidad y no se encuentre ubicado en zona de riesgo alto o no mitigable y las instalaciones internas cuenten con el Certificado de Conformidad debidamente expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio.

**3.- SOLICITUD CONEXIÓN DEL SERVICIO:** Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general, en su solicitud, la siguiente información:  
a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. b) Dirección del inmueble. c) Tipo de servicio requerido. d) Calidad con la que actúa. e) Condición de riesgo del inmueble.

Una vez el usuario cumpla ante LA EMPRESA con los requisitos generales y especiales establecidos, LA EMPRESA no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de

indicar. La solicitud debe ser resuelta en un plazo que no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión.

**4.- CONEXIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de servicio público domiciliario de Gas Natural, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios y proceder a la anulación del mismo. En tal evento LA EMPRESA podrá retener las sumas que haya recibido del suscriptor o usuario, las cuales serán de propiedad de LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta. Previa a la puesta en servicio, LA EMPRESA exigirá que la instalación cuente con un Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y en virtud de lo anterior, la conexión del centro de medición sólo podrá llevarse a cabo una vez el usuario tenga disponible para su instalación al menos un gasodoméstico con el cual el Organismo de Inspección pueda realizar todas las pruebas pertinentes y aplicables que certifiquen que la instalación cumple con todas las condiciones de calidad y seguridad para que LA EMPRESA pueda dar el servicio a dicha instalación.

**5.- CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

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

- i. No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y regulación.
- ii. Si existe la posibilidad de riesgo en la calidad del servicio a otros usuarios (Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar pueda generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos para el sistema de distribución)
- iii. Incumplimiento de normas técnicas y/o de seguridad de la instalación interna del SUScriptor y/o USUARIO y/o de los gasodomésticos o equipos.
- iv. Por no contar el inmueble con la correcta nomenclatura o que el inmueble no pueda identificarse por carecer de nomenclatura oficial o visible.
- v. Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas, adoptada por la autoridad competente.
- vi. Cuando el SUScriptor se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad, de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.

vii. Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.

viii. Limitación en la obtención de suministro y transporte suficiente de gas combustible (No disponibilidad de gas adicional). En el evento en que LA EMPRESA cuente con gas disponible, pero bajo la modalidad interrumpible, el suscriptor podrá ser atendido bajo las Condiciones Especiales que se determinarán en el presente documento.

ix. Por no existir redes locales en el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante

**b)** Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo o riesgo no mitigable, según decisión de la autoridad competente o se encuentre en zona de especial protección.

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

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

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

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

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

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

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

**j)** Cuando una instalación o parte de la misma, sea insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba la continuidad y calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

**k)** Cuando de acuerdo a una norma se exija un requisito adicional para la conexión del servicio y este no se cumpla por parte del solicitante.

I) Las demás causales de negativa del servicio que fijen las normas vigentes

**PARÀGRAFO 1:** LA EMPRESA no suministrará el servicio a aquellos inmuebles a los cuales se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas natural, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto.

LA EMPRESA podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el inmueble no se encuentre incurso en cualquiera de la causales de negación del servicio previstas en este artículo y el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo o no mitigable, en este caso y en aplicación del decreto 1469 de 2010, compilado por el Decreto 1077 de 2015 (O la norma que lo revoque, modifique o complemente), la realización de las obras en redes e instalaciones procederá si puede verificarse la mitigación del riesgo mediante estudios u obras realizadas en el sector al que haga referencia el POT de la localidad respectiva.

No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble o por encontrarse el inmueble incurso en cualquiera de las causales de suspensión previstas en el capítulo quinto de este contrato.

**PARÀGRAFO 2:** Los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que soliciten incremento en el suministro y/o transporte de gas se encontrarán sujetos a las limitaciones existentes en cuanto a la disponibilidad de suministro y/o capacidad de transporte.

**6.- CESIÓN DEL CONTRATO:** En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de gas natural, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**7.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO:** El presente contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de LA EMPRESA, de conformidad con lo dispuesto por el art. 131 de la Ley 142 de 1994 y el art. 8 de la Resolución CREG 108 de 1997 y demás normas que las modifiquen, sustituyan o aclaren para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, a través de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de sus anexos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los Centros de Servicio al Cliente y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión, y en la inserción del texto del presente contrato en la página web de LA EMPRESA, [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co). En todo caso, LA EMPRESA

siempre dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

**PARÁGRAFO 1:** El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que la solicite. LA EMPRESA dejará constancia de dicha entrega en su sistema comercial.

**PARÁGRAFO 2:** En todo caso, del presente contrato no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo. El cual se perfecciona con la aceptación y la firma venta.

**8.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** El servicio de gas natural se suministrará única y exclusivamente por intermedio de acometidas y conexiones efectuadas por LA EMPRESA o por un tercero contratado por LA EMPRESA.

**9.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas natural que se suministre a un inmueble, será para uso exclusivo del inmueble y/o la Unidad Habitacional para la cual se solicite el servicio. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las instalaciones de un inmueble para dar servicio a otro inmueble o Unidad Habitacional, sea para uso residencial o no residencial. Tampoco podrá destinarse el servicio a más de un inmueble y/o una Unidad Habitacional.

Cuando LA EMPRESA detecte que el Suscriptor y/o Usuario destinan el servicio a más de una Unidad Habitacional y/o inmueble, podrá solicitarle que normalice la prestación del servicio, bien sea independizando la medición de los consumos de las distintas Unidades Habitacionales y/o inmuebles, o taponando la derivación a las demás Unidades Habitacionales y/o inmuebles.

Será obligación del Suscriptor y/o Usuario informar a LA EMPRESA de la existencia de varias Unidades Habitacionales en el inmueble.

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

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

**PARÁGRAFO 2.-** LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor (art.147. Ley 142/94) para garantizar las obligaciones contraídas con ella.

**PARÁGRAFO 3.-** En el evento que el suscriptor o usuario incumpla en el pago de una o varias de las cuotas mensuales pactadas, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente represente sus derechos, a dar por terminado el presente contrato, o demandar judicialmente su resolución, sin que, en tal evento, LA EMPRESA quede obligada a devolver al suscriptor o usuario las sumas que éste haya pagado, las cuales quedarán en LA EMPRESA por

concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta.

**PARÁGRAFO 4.-** Cuando la construcción de las acometidas e instalación de los demás elementos que componen el cargo por conexión, no se realicen dentro de los 2 meses siguientes a la fecha de suscripción de la matrícula de venta del servicio por causa imputable al usuario o por solicitud directa de este, el incumplimiento a lo aquí previsto dará lugar a lo establecido en el párrafo 3 de esta cláusula.

**PARÁGRAFO 5.-** En los casos de usuarios que hayan firmado la matrícula de servicio y se encuentren pagando la facturación respectiva, y por solicitud directa de éstos o por eventos imputables a éste la conexión real del servicio se realice pasado un (1) año del momento de la suscripción de la matrícula, el valor a cobrar por concepto de cargo por conexión será el vigente para el momento de la conexión efectiva.

**11.-RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES:** El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el usuario y/o suscriptor se encuentra en la obligación de denunciar ante LA EMPRESA el daño y la pérdida de la misma, una vez esta ocurra.

## **TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

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

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

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

**14.- DE LA CONTRATACIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas natural es de exclusiva responsabilidad del propietario, poseedor y/o tenedor, suscriptor y/o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una Firma Instaladora acreditada ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y registrada ante LA EMPRESA, para los trabajos que sean pertinentes. LA EMPRESA podrá negar la prestación del servicio en aquellas instalaciones cuya construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento no cuenten con el Certificado de Conformidad expedido por cualquier Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El costo de certificación de la instalación interna será a cargo del usuario.

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

Cuando el usuario y/o suscriptor prevean realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento deberá notificar a LA EMPRESA antes de iniciar la ejecución de las obras para la respectiva aprobación por parte de LA EMPRESA. En todo caso el usuario debe asegurarse de cumplir en todas las etapas de diseño y construcción con la resolución CREG 059 de 2012, resolución 90902 del Ministerio de Minas y Energía y todas aquellas normas que sean aplicables o que modifiquen o complementen las que se encuentran vigentes.

En estos casos, el costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del USUARIO. Las instalaciones reformadas también deberán contar con un certificado de conformidad.

En el caso en que el suscriptor o usuario modifique la instalación interna sin la aprobación previa de LA EMPRESA, el suscriptor o usuario será directamente responsable de los daños o perjuicios que llegue a ocasionar.

**15.- REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS ANTES DEL PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN:** Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en periodos más cortos al plazo mínimo entre revisión establecido en el presente contrato. Para cualquier modificación de la Instalación Interna, 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 requerido y asegurarse de que éste llegue a LA EMPRESA.

En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad en un plazo inferior al Plazo Máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

En caso de que LA EMPRESA realice la Revisión Previa de la Instalación Interna o la Revisión Periódica, habrá lugar al cobro del valor de la revisión correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes la empresa.

## **TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

### **CAPITULO III.- DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:**

**16.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:** Es atribución exclusiva de LA EMPRESA realizar u ordenar con cargo al suscriptor o usuario cambios en la localización de los equipos de medida, regulación y de

las acometidas del inmueble, así como autorizar y/u ordenar las independizaciones del caso, cuando el servicio se destine a más de una Unidad Habitacional y/o Inmueble, o se utilice para Uso No Residencial.

La EMPRESA podrá suspender el servicio cuando el USUARIO no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas o de seguridad.

**17.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** Cada conexión deberá contar con su correspondiente equipo de medida, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**18.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACIÓN:** La exactitud de los equipos de medición será verificada por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años o conforme lo establezca el fabricante en certificado de conformidad de producto y de ser solicitado, en presencia de representantes del usuario. En caso de que el usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo, el gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario. La calibración de los medidores la realizará LA EMPRESA en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). La calibración de los sistemas de medición que no pueda ser realizada en estos laboratorios, deberá llevarse a cabo con laboratorios ubicados en el exterior del país, acreditados de acuerdo con la norma ISO/IEC 17025

**PARÁGRAFO 1:** En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los equipos de medida, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

**PARÁGRAFO 3:** La EMPRESA, por razones de seguridad y conforme a la regulación y la Ley, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores, con cargo al USUARIO.

**19.- RETIRO PROVISIONAL Y/O PERMANENTE DE EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar

su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor, LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. En estos eventos, el suscriptor o usuario podrá solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta en la que se dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas en el medidor, la causa de su retiro, de la persona responsable del inmueble que presenció el retiro, el tiempo máximo que requerirá LA EMPRESA para verificar el estado del medidor y hacer su devolución. Esta acta será firmada por el funcionario de la EMPRESA, el suscriptor y/o usuario y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, transcurrido un plazo máximo de un cuarto (1/4) de hora sin hacerse presente el técnico particular, se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

**PARÁGRAFO 1:** Una vez retirado el medidor de manera provisional o permanente por suspensión o corte del servicio, este le será entregado al suscriptor 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 administrativa o se concluye el proceso administrativo o judicial relacionado con la recuperación del energético.

**PARÁGRAFO 2:** Realizada la inspección y/o calibración del equipo de medida en laboratorio de metrología, debidamente acreditado por la ONAC, derivado de un proceso administrativo de recuperación de consumo por desviación significativa de consumo, no lectura, medidor frenado o cualquier anomalía que presente el elemento de medición relacionado con la recuperación de consumo del energético diferente al proceso que adelanta LA EMPRESA por presuntas manipulaciones del medidor. Y, vencido el plazo para que el propietario del inmueble o suscriptor retire el medidor del laboratorio, que será de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente a la realización de la inspección, se entenderá que el suscriptor o propietario del inmueble autoriza tácitamente a La Empresa para que le dé un tratamiento de residuos y proceda a su chatarrización.

**PARÁGRAFO 3:** Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el usuario y/o suscriptor no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, la Empresa lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el suscriptor no lo retira se entenderá que abandona el bien y la Empresa podrá chatarrizar el medidor, materiales y demás elementos no reclamados, y no se hará responsable patrimonialmente de los mismos.

Sin perjuicio del derecho de retención, la empresa no explotará, transferirá el dominio, ni conservará para sí mismo los medidores y demás equipos retirados. Sin embargo, el suscriptor y/ o usuario deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento, en los casos en que aplique.

**20.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS:** En caso de pérdida, daño o destrucción parcial o total del equipo de medición, del regulador, del elevador o de sus accesorios o demás elementos que conforman el centro de medición, o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario. Igualmente será responsable y asumirá el costo de la reposición del medidor en aquellos casos en que se haya comprobado manipulación tal que altere en forma definitiva su buen funcionamiento y/o la confiabilidad de la medida.

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

**21.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS Y EQUIPOS DE MEDICIÓN:** Las acometidas, y equipos de medición construidos o suministrados por LA EMPRESA, tendrán una garantía de un (1) año, salvo que la(s) anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a LA EMPRESA y/o sus contratistas.

## **TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

### **CAPITULO IV.- DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

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

**23.- DERECHOS DE LA EMPRESA.** Constituyen derechos de LA EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de distribución de gas natural, conforme a la normatividad vigente.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación y/o conceptos a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.
7. Que el servicio se destine a una sola Unidad Habitacional y/o Inmueble o no residencial.
8. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, emergencias y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
9. Acceder al inmueble para realizar las revisiones e inspecciones a las instalaciones de gas y realizar la verificación de los equipos y elementos que conforman el centro de medición.
10. Realizar el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora.
11. Recaudar el cobro de la contribución a los USUARIOS que deban legalmente aportarla.
12. Realizar el cobro de los valores no facturados por error u omisión o investigación de desviaciones significativas, así como los demás costos en que incurrió LA EMPRESA para su identificación y facturación. Todo lo anterior en los términos descritos en el presente contrato, en la Ley y la regulación.
14. Definir las condiciones en que prestará el servicio
15. LA EMPRESA podrá acudir al Amparo Político, cuando no se le permita ejercer sus derechos, conforme lo establecido en el Artículo 29 de la Ley 142 de 1994.
16. Los demás derechos contemplados en normas vigentes.

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

1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
3. A no ser discriminado por LA EMPRESA.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión del recurso cuando haya sido presentado por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real o contratado.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> . REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

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

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

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el



servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas <sic> el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado

17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
21. A solicitar a LA EMPRESA o a otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago total del saldo que se encontraba en mora.
26. Los demás derechos contemplados en las normas vigentes.

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

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

---

al suscriptor o usuario; mas <sic> 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.

2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento.
4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación se efectuará dentro del plazo que determina la Ley o la regulación, una vez se haya subsanado la causa que dio origen a la suspensión o al corte.
5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
6. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.
7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas conforme a lo establecido en la analítica de datos contenida en el presente contrato.
8. Enviar las facturas de cobro al usuario, con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.
9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, en la regulación y/o la ley.
10. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, los intereses por mora, las indemnizaciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.
11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA.
12. Informar por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para LA EMPRESA.
13. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.
14. Verificar que el inmueble cuente con el Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado previo a la conexión del servicio, luego de cualquier modificación realizada a las instalaciones internas del

inmueble, o transcurrido el Plazo Máximo de Revisión Periódica. 15. 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 o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita por parte del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO**, acepte entregarlo o cederlo a **LA EMPRESA** como parte del mismo.

16. LA EMPRESA deberá informar a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio y disponer de copias de las condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos.

17. LA EMPRESA deberá compensar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO cuando haya lugar cuando exista falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

18. LA EMPRESA deberá disponer y mantener una línea de atención de emergencias.

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

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

1. Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas natural.
2. Utilizar el servicio únicamente para la unidad habitacional o inmueble no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
3. Normalizar la prestación del servicio cuando el mismo se destine a más de una unidad habitacional, bien sea independizando la medición de los consumos de cada unidad, o taponando las derivaciones a las demás unidades, con el fin de dar cumplimiento al numeral segundo de la presente cláusula.
4. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
5. Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las exigidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

**6.** Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA en los casos de suspensión de servicio, para asegurar su rehabilitación, entre otras las siguientes:

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

**7.** Contratar con LA EMPRESA o con un Organismo de Inspección Acreditado la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y Plazo Máximo de Revisión Periódica y hacer llegar a LA EMPRESA el Certificado de Conformidad respectivo, en un término que no exceda el Plazo Máximo de Revisión Periódica.

**8.** Contratar con LA EMPRESA o con Firmas Instaladoras o personas calificadas, autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.

**9.** Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas

**10.** Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.

**11.** Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

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

fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

**13.** Solicitar autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio.

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

**15.** Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA podrá abstenerse de prestar el servicio a aquellos equipos que no cuenten con el Certificado de Conformidad.

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

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

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

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

**20.** Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso.

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

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

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

**24.** El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso de terceros a los mismos, salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados,

o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

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

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

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

**28.** Permitir con su autorización (la cual se entiende otorgada a partir de la suscripción del contrato de servicios públicos) que a partir del momento en que incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, LA EMPRESA remita su nombre e información comercial más relevante a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Así mismo el Suscriptor y/o Usuario faculta a la EMPRESA para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. LA EMPRESA podrá en cualquier momento acudir a dichos operadores con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad y riesgo financiero que tiene el Suscriptor y/o Usuario.

**29.** Dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a LA EMPRESA, no lo exonera del pago, en este caso deberá solicitar un duplicado de la factura o acceder a los distintos medios alternativos de pago, para cumplir con la obligación.

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

**31.** Dar aviso a la línea de atención de emergencias destinada por la prestadora para tal fin, de cualquier Emergencia o Evento que tenga lugar en su inmueble o en espacio público y que ponga en riesgo a las personas, al medio ambiente o infraestructura pública o privada.

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

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

**34.** No construir, ni manipular o intervenir redes de distribución, ni acometidas,

conexiones o equipos de medida por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.

**35.** Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**36.** 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/la suscriptor/a o usuario/a 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 el numeral 15 de la cláusula 23 del presente contrato y en caso de presentarse una emergencia y/o por seguridad, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al/la suscriptor/a o usuario/a.

## **TÍTULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

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

**27.-** La EMPRESA podrá suspender y/o cortar el servicio público de gas, sin que se genere responsabilidad alguna en los siguientes casos:

**A.) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o usuario si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. La suspensión de común acuerdo no libera al suscriptor y/o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. La EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumo anteriores, por financiación de cargos, por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación, o por otros servicios o conceptos aprobados o autorizados por el USUARIO y/o EL SUSCRIPTOR y lo establecido en la regulación y la ley.

Para llevarse a cabo la suspensión de mutuo acuerdo, el suscriptor o usuario deberá cumplir con los requisitos que tiene establecidos LA EMPRESA.

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

- 1.** Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros, que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio.
- 2.** Para hacer reparaciones técnicas y mantenimientos preventivos de los sistemas de distribución, producción y transporte, o reparaciones por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
- 3.** Por fuerza mayor o caso fortuito.
- 4.** Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

5. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio y/o Distrito o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
6. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
7. Por emergencias declaradas por las autoridades competentes.
8. Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas natural.
9. Cuando a juicio de LA EMPRESA, el inmueble, las instalaciones, internas y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
10. Cuando a juicio de LA EMPRESA, los gasodomésticos o artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
11. Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.
12. Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente.
13. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con las regulaciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible –Resolución 9 0902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energías o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya

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

**C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, en los siguientes casos:

1. Por la falta de pago oportuno de dos (2) facturas para usuarios residenciales o de un (1) período de facturación para usuarios no residenciales, salvo que antes de realizarse la suspensión el usuario haya cancelado la totalidad del saldo en mora o el valor cobrado en la(s) factura(s) vencida(s) sea objeto de discusión mediante los mecanismos de defensa establecidos para los usuarios.
2. Por la falta de pago oportuno de una (1) factura para usuarios residenciales que hayan sido refinanciados conforme a las políticas de la EMPRESA.
3. Por no contar con el Certificado de Conformidad de la Instalación Interna el 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, todo lo anterior conforme a lo establecido en la reglamentación aplicable.
4. Dar al servicio de gas natural un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.

5. Por realizar modificaciones en las instalaciones o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- 6.- Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.
7. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de comercio y de las demás acciones legales procedentes.
8. Por interferir en la utilización, reparación, operación o mantenimiento de las líneas, redes, instalaciones y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas natural, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los suscriptores o usuarios.
9. Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las instalaciones, redes y equipos de medida de gas natural.
10. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones.
11. No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.
12. Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.
13. Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.
14. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
15. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA.
16. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
17. Cuando el Arrendatario, una vez requerido por LA EMPRESA, no actualice y/o ajuste el valor de la(s) garantía(s) de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación que LA EMPRESA envíe para tales efectos.
18. Cuando se realicen modificaciones a la construcción y/o estructura del inmueble y éstas sean tales que, sin haber realizado modificaciones a las instalaciones del servicio de gas natural, con ellas se incumplan los requisitos de diseño, recorridos y otros que establezcan las normas técnicas y de seguridad vigentes aplicables.
19. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.
20. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del USUARIO, que supere la capacidad de carga contratada.
21. Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores no calibrados y a satisfacción de LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 1:** 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 2:** Ejecútese o no la medida de suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO 3:** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en la orden de suspensión la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO 4:** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato, o las establecidas en la regulación y en la ley. Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

**PARÁGRAFO 5:** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión, cuando la causa fue la mora en el pago, se debe pagar la totalidad del saldo en mora y en todos los casos se deben pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 6:** LA EMPRESA cobrará al suscriptor o usuario que viole o permita que un tercero viole la suspensión practicada al servicio de gas que se presta en su inmueble, todos los gastos y costos en que incurra para restablecer el estado de suspensión en que se encontraba dicho inmueble por cada violación de la suspensión.

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

- 1.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- 2.- Hacer por lo menos por una vez conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.
- 3.- Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 4.- Cuando se adulteren los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 5.- Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y

escrito del mismo, siempre que se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA.

**6.-** Por la demolición sin previo aviso a LA EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.

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

**8.-** Cuando el suscriptor o usuario no permita la instalación del servicio de gas natural en un lapso superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio.

**9.-** Por cualquier otra forma de fraude que afecte a LA EMPRESA.

**10.-** Por orden de autoridad competente.

**PARÁGRAFO 8.1:** De cualquier modo, el incumplimiento del contrato en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **LA EMPRESA** o a terceros, o la reincidencia en una causal de suspensión permitirá a **LA EMPRESA** tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio

**PARÁGRAFO 8.2:** Cuando se realice el corte del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente indicando además la causa del corte.

**PARÁGRAFO 8.3:** El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener el pago de las deudas pendientes por parte del suscriptor o usuario, o a través del cobro ejecutivo de la deuda por la vía judicial.

**PARÁGRAFO 8.4:** El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público.

**PARAGRAFO 8.5:** **LA EMPRESA** está exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del **USUARIO Y/O SUSCRIPTOR** a las condiciones de este contrato o de las obligaciones contenidas en la regulación y la Ley.

**28.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.** - Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte, cuando la causa fue la mora en el pago, se debe pagar la totalidad del saldo en mora y en todos los casos se deben pagar todos los gastos de reinstalación en que incurra LA EMPRESA, así mismo debe pagar:

**1.-** La deuda, los intereses de mora, y demás conceptos que se hayan causado, incluidos los referentes a consumos dejados de facturar producto de anomalías técnicas, conexiones autorizadas entre otros.

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

- 3.- Todos los gastos y costos en que incurra LA EMPRESA, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo 7 de la cláusula veintisiete (27) del presente contrato.
- 4.- Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
5. Presentar ante LA EMPRESA el Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), si la suspensión se debió a defectos de la instalación o a la no realización de la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, o si se realizaron modificaciones o ampliaciones.
6. Pagar los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación, reubicación o cambio del medidor, cuando se requieran.
7. También se requerirá previamente la instalación del medidor o el traslado efectivo del centro de medición cuando la suspensión se haya generado por impedimento o acceso al mismo, o por falta de medición.
8. Para el restablecimiento del servicio cuando el servicio fue suspendido de mutuo acuerdo y se realizó el retiro del medidor o modificaciones en la instalación interna, el suscriptor o usuario con la solicitud deberá presentar un certificado de conformidad expedido por un Organismo de Certificación 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 suscriptor o usuario solicite la reconexión del servicio

**PARÁGRAFO 1:** La reconexión y reinstalación se efectuará en el tiempo establecido por la Ley o la regulación luego de que se subsane la causa que dio origen a la suspensión, y se cobrará por dichas actividades las sumas publicadas en la página web de LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 2: CARGOS POR RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN** Los cargos por reconexión y reinstalación que cobra LA EMPRESA a todos sus usuarios cualquiera sea el estrato, serán los publicados en un diario de amplia circulación en conjunto con las tarifas del servicio.

**PARÁGRAFO 3: IMPUTACIÓN DE PAGOS** Todos los pagos que realice el suscriptor y/o usuario se aplicarán salvo pacto en contrario a: impuestos, gastos, costas, honorarios, intereses de mora, intereses corrientes y por último a capital. Todo esto según el caso.

**PARÁGRAFO 4:** La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte solo podrá efectuarse por personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

## TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:

### CAPITULO VI.- DE LAS FACTURAS:

**29.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN:** La factura sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente Contrato, y los previamente autorizados por el USUARIO.

**MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA prestarán mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA, independientemente de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar. **LA EMPRESA** podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.

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

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

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

RAZÓN SOCIAL Y NIT DE LA PRESTADORA -CÓDIGO- NOMBRE DEL SUScriptor O USUARIO- DIRECCIÓN DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO Y/O ESTÁN INSTALADOS LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN.- - ESTRATO SOCIOECONÓMICO CUANDO EL SUScriptor SEA RESIDENCIAL- NÚMERO MEDIDOR- CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE, SEGÚN EL CONTRATO.- PERÍODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO- CARGO FIJO- DESCRIPCIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO QUE SE FACTURA- EL FACTOR DE CORRECCIÓN DE LECTURA SI ES APLICABLE-EL CONSUMO NETO FACTURABLE UNA VEZ APLICADO EL FACTOR DE CORRECCIÓN.- CAUSA DE NO LECTURA- FECHA DE SUSPENSIÓN Y/O CORTE DEL SERVICIO- SALDO- VR.VENCIDO- VR.PRESENTE- TOTAL A PAGAR-LECTURA ANTERIOR- LECTURA

ACTUAL- CONSUMO (M3)- PROMEDIO CONSUMO (M3)- NÚMERO DE FACTURA- MESES DE VENCIMIENTO-FECHA DE VENCIMIENTO- RECARGO POR MORA- LUGAR DE PAGO-- CARGO POR CONEXIÓN- VALOR DEL METRO CUBICO DE GAS- CONSUMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES-VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO- VALOR DE LA CONTRIBUCIÓN Y PORCENTAJE SOBRE EL QUE SE LIQUIDACARGO POR RECONEXIÓN Y/O REINSTALACIÓN- , EL VALOR POR COMPONENTE, Y POR ACTIVIDAD INCLUIDA EN CADA COMPONENTE, DEL COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, VALORES DE REFERENCIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ADOPTADOS MEDIANTE LA RESOLUCIÓN CREG-100 DE 2003 O LA NORMA QUE LA SUSTITUYA, FECHA DE LA REVISIÓN PERIÓDICA EN LOS TÉRMINOS DE LEY Y REGULACIÓN LA NOTIFICACIÓN DE QUE LA FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO- INDEMNIZACIONES, SI PROCEDEN- OTROS CONCEPTOS Y COBROS QUE HAYAN SIDO EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** ENTRE OTROS LOS CORRESPONDIENTES A GASODOMÉSTICOS, INSTALACIONES, FINANCIAMIENTOS NO BANCARIOS, SEGUROS, GASTOS DE COBRO PREJUDICIAL Y JUDICIAL, COSTO DE LAS COPIAS DE LAS FACTURAS EN CASO DE SER REQUERIDAS POR EL USUARIO, OTROS BIENES Y SERVICIOS, ETC., SIEMPRE Y CUANDO EL VALOR AJENO AL SERVICIO PÚBLICO SE TOTALICE POR SEPARADO DENTRO DE LA FACTURA.

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

**PARÁGRAFO 1.** LA EMPRESA podrá ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y/o servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas natural. Para el efecto, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y/o servicios, el cobro de los bienes y servicios por estas vendidos o prestados a través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ello se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta previamente el suscriptor o usuario.

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

**33.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA:** Es derecho del suscriptor o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla en tiempo. LA EMPRESA entregará la factura con antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite para el pago oportuno. De no encontrarse el suscriptor y/o usuario en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a través del medio electrónico, si así lo autoriza el suscriptor y/o usuario. El reparto de la factura se hará directamente por LA EMPRESA o a través de un tercero.

**PARÁGRAFO 1:** Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando LA EMPRESA haya realizado el procedimiento estipulado en el presente contrato para la entrega de la misma y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado éstos quedaron resueltos.

De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de la misma.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando el usuario solicite de manera voluntaria un duplicado de una determinada factura, después de haber sido entregada por LA EMPRESA o para realizar un abono parcial al importe de la misma, deberá cancelar el valor establecido por la empresa, el cual será previamente publicado en su cartelera.

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

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

**35.- COBROS INOPORTUNOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

**36.- INTERÉS MORATORIO:** LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima

legal permitida y aplicada sobre los saldos insolutos, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

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

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

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

**40.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:** Por regla general todas las conexiones deberán tener equipos de medición, bien sea que lo instale LA EMPRESA o que sea adquirido por el suscriptor o usuario, en cuyo caso deberá ser aprobado, calibrado y sellado por LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 1:** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de gas natural su valor podrá establecerse así: **a)** Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimestral, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. **b)** De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimestral, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si las características de los suscriptores y/o usuarios fuere similar a quienes se trata de determinar. **c)** De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en una estimación que se haga teniendo en cuenta las actividades, equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio. El consumo facturable se contabilizará teniendo en cuenta el promedio del consumo de los seis (6) meses anteriores al periodo de facturación en que se evidencia la desviación de consumo.

**PARÁGRAFO 2: DEL TRATAMIENTO POR FUGAS.** Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

**41.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Para elaborar las facturas es obligación de LA EMPRESA adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que

estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento previsto en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 (artículo modificado por la Resolución CREG 105 007 de 2024), o aquella que la modifique, adiciona o sustituya:

1. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.
2. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.
3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.
4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:
  - a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
  - b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
  - c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 ó 4 según corresponda).
  - d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).

*El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación que se analice.*

5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:

- 5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

- 5.2. *El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.*
6. *Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:*
- 6.1. *El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.*
- 6.2. *El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.*

*En este caso LA EMPRESA podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente en su contrato de condiciones uniformes, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.*

### **Desviación significativa por disminución de consumo**

Se considerará que existe desviación significativa por disminución de consumo, cuando el consumo medido a través de diferencia de lecturas para el periodo actual del usuario sea igual o inferior al límite Inferior establecido por la Resolución CREG No. 105 007 de 2024. Será potestad de la empresa la generación de visitas a los usuarios con estas características.

*En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo una vez la empresa encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.*

Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la EMPRESA deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa, salvo que, de conformidad con el proceso de analítica de datos que más adelante detallamos, se establezca que la desviación se encuentra justificada.

El procedimiento aquí descrito no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.

En estos casos, LA EMPRESA podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

### **Analítica de datos.**

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita. En estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Para tal fin, la empresa definió el siguiente proceso de analítica de datos, el cual utilizará para determinar si es necesario realizar la visita al usuario:

El proceso de analítica de datos consiste en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de los usuarios residenciales y no residenciales de LA EMPRESA.

Luego de tener el comportamiento de los promedios y variaciones de consumos de nuestros usuarios residenciales y no residenciales, se definieron los valores máximos o límites admitidos en términos de promedio y variación de consumo para dichos usuarios.

Una vez obtenidos los límites de referencia relacionados con el promedio y variación de consumos históricos de nuestros usuarios residenciales y no residenciales, LA EMPRESA determinó que aquellos usuarios que registren un cambio en el promedio y variación de consumo dentro del rango admitido por el comportamiento estadístico, serán los usuarios a los que determinaremos que su desviación se encuentra justificada, lo anterior, por existir un cambio estadístico tolerable en comparación con los consumos históricos analizados.

Así las cosas, a continuación, se explican los límites a partir de los cuales LA EMPRESA determina que la desviación se encuentra justificada para usuarios residenciales y no residenciales:

#### **1. Justificación para No Hacer Visitas:**

- La empresa calculó las principales estadísticas de sus usuarios: Promedio, mediana y desviación estándar para cada grupo.
- Después de analizar diferentes tipos de distribución de consumo, se definió utilizar la distribución gamma.
- Dentro de cada grupo, se generaron subgrupos según los promedios de consumo:
  - Residenciales: 0-15m<sup>3</sup> y 16m<sup>3</sup> en adelante.
  - No residenciales: 0-184m<sup>3</sup> y 185m<sup>3</sup> en adelante.
- De acuerdo con el análisis estadístico, se definió un rango de consumo máximo aceptable para cada subgrupo:
  - Residenciales:
    - 0-15m<sup>3</sup>: Consumo máximo es 31m<sup>3</sup>.
    - 16m<sup>3</sup> en adelante: Consumo máximo es 63m<sup>3</sup>.
  - No residenciales:
    - 0-184m<sup>3</sup>: Consumo máximo es 343m<sup>3</sup>.

- 185m<sup>3</sup> en adelante: Consumo máximo es 706m<sup>3</sup>.
- Se calculó el porcentaje de variación para cada subgrupo:
  - Residenciales:
    - 0-15m<sup>3</sup>: 107%
    - 16m<sup>3</sup> en adelante: 163%
  - No residenciales:
    - 0-184m<sup>3</sup>: 86%
    - 185m<sup>3</sup> en adelante: 56%

### Regla para No Realizar Visitas:

- Si el consumo del usuario está dentro de los rangos máximos de consumo aceptable y el porcentaje de variación no es superior al porcentaje indicado para cada subgrupo, la empresa no realizará una visita.
- Si después de aplicado el presente proceso de analítica de datos no es necesario realizar una visita, de tal situación se informará al usuario en la factura.

Agotado el procedimiento anterior, y, para aquellos casos en los cuales el consumo del usuario esté por encima de los rangos máximos de consumo aceptable y supere el porcentaje de variación previamente definido, se considerarán adicionalmente mecanismos eficientes para determinar las razones de las desviaciones significativas, la visita técnica al inmueble, así como las herramientas y los métodos de análisis administrativos que utilice LA EMPRESA, tales como: información histórica, cambios recientes en la presión de medición, cambios recientes de categoría del servicio, visitas previas realizadas, entre otros.

Si se presenta alguna de estas causales, la empresa no adelantará visita al predio del usuario, e informará esta situación en la factura.

**PARÁGRAFO 1:** El usuario podrá informar a LA EMPRESA su caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad.

**PARÁGRAFO 2:** Se exceptúan de los parámetros aquí descritos, los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS previamente identificados que presenten comportamientos cíclicos o estacionarios en su consumo.

**PARÁGRAFO 3:** Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

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

## TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:

### CAPITULO VII.- DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

**43.- QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en los centros de servicio al cliente de LA EMPRESA, o de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo: **a)** La empresa a la que se dirige. **b)** Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. **c)** Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble. **d)** El objeto de la petición, queja o reclamo. **e)** La relación de documentos que se acompañan. **f)** La firma del peticionario. **g)** Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario. **h)** La dirección para notificación física o electrónica, o número de contacto.

**PARÁGRAFO 1:** Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en los canales y medios de atención establecidos oficialmente por LA EMPRESA en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios.

Los canales oficiales dispuestos por LA EMPRESA, para la presentación de las peticiones, quejas y reclamos, son los siguientes:

- a. Call center: únicamente las líneas telefónicas oficiales que se encuentran publicadas en la página web.
- b. Servicio al cliente personalizado: únicamente en las oficinas de servicio al cliente dispuestas para la atención de los usuarios, que están relacionadas en la página web.
- c. Portal web de servicios: únicamente el botón de “servicios en línea” habilitado en la página web [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co).
- d. Canal Escrito: Radicando el derecho de petición escrito o carta en alguno de los centros de servicio al cliente personalizado.
- e. Chat virtual: únicamente en el chat habilitado en la página web y dentro de los horarios allí establecidos.

**PARÁGRAFO 2:** Las redes sociales, los correos y teléfonos de los colaboradores y el correo de notificaciones judiciales, no están habilitados como canales oficiales para la presentación de peticiones, quejas o reclamos.

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

del reclamante.

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

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

1.-Contra los actos de LA EMPRESA de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro del término establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo vigente para tal fin, el cual se contabilizará a partir del día siguiente a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en el Centro de Servicio al Cliente o de peticiones, quejas y recursos. 2.- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3.- En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. 4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad. 5.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos. 6.- El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994. 7.- El recurso de apelación se presentará en subsidio de el de reposición, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez resuelto el recurso de reposición, LA EMPRESA enviará el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para el trámite del recurso de apelación. 8.-El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión mediante el cual LA EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

**45.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HABLES contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la empresa haya emitido la respuesta o habiéndola emitido no inicia el trámite de notificación al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dentro los cinco (5) días siguientes y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de

la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

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

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

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

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

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

En la diligencia de notificación personal se le entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, ante quien deben interponerse y el plazo.

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

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

del aviso en el lugar de destino.

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

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o en casos en que el Aviso sea devuelto por motivos como: (i) La dirección no existe o está incompleta, (ii) El peticionario no reside en la dirección informada por él, y, (iii) No se cuenta con dato alguno de notificación; LA EMPRESA procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En casos en que si bien la causal de devolución del Aviso no constituye desconocimiento de la información del destinatario pero sí implica que la misma no se efectúa por razones ajenas a la voluntad del prestador, como ocurre en los siguientes casos, a manera enunciativa: (i) Que el inmueble o –predio-, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado; (ii) Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso; (iii) Aviso rehusado; (iv) La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario; LA EMPRESA, habiendo obrado con la debida diligencia en el envío del Aviso por los medios posibles, procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del Aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**PARÁGRAFO.** – Los actos de suspensión por mora en el pago del servicio se podrán poner en conocimiento del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en la factura, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa.

## **2. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.**

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

**PARÁGRAFO 1. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME:** Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor, usuario o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio.

**PARÁGRAFO 2. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVA EN FIRME:** Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberán abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

## **TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

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

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

- 1.- Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes esto afecte convengan en ello.
- 2.- Por parte de LA EMPRESA, cuando se compruebe fraude del suscriptor o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
- 3.- Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA.
- 4.- Por parte del suscriptor o usuario, cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
- 5.- Cuando quiera que el suscriptor o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo a lo previsto en la cláusula 27.
- 6.- Por la renuencia del usuario para permitir la conexión al servicio, en los términos establecidos en este contrato.
- 7.- Por los demás motivos establecidos en la ley.

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

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

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

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

## **TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

### **CAPITULO IX.- DE LAS DISPOSICIONES FINALES:**

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

**53.- DELEGACIÓN:** El representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas a los funcionarios de LA EMPRESA que ocupen los cargos de Subgerente, jefe de Atención a Usuarios, Coordinador de Atención a Usuarios, Auxiliares de Atención a Usuarios, para que den respuesta a peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten a la empresa de manera verbal. Para el caso en que el usuario presente una petición, reclamación, queja y recurso de manera escrita, LA EMPRESA autoriza a los funcionarios que ostentan los cargos de Subgerentes, Secretario General y Jurídico, Jefe Jurídico, Jefe de Atención a Usuarios, Coordinador de Atención a Usuarios, Profesional Jurídico, Auxiliar Jurídico, Auxiliar de Derechos de Petición, para que atiendan, tramiten y den respuesta a dichas peticiones, de igual forma, se delega expresamente a los funcionarios que ocupan los cargos de Subgerentes, Secretario General y Jurídico, Jefe Jurídico, Jefe de Atención a Usuarios, Coordinador de Atención a Usuarios y Profesional Jurídico, para que adelanten, tramiten y tomen las decisiones que sean pertinentes en el procedimiento descrito en el anexo 2 de este contrato.

**54.- DISPOSICIÓN FINAL:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y se aplicarán a todos los usuarios que tengan vigente Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural.

## **TÍTULO II-CONDICIONES UNIFORMES:**

### **ANEXO N.º 1. DE LAS GARANTIAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO.**

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

**56.- DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.** El arrendador y/o arrendatario deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la(s) garantía(s) correspondiente(s) para su estudio.

**PARÁGRAFO 1.** Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptarla o rechazarla, de acuerdo a las políticas establecidas por ella. En el evento que LA EMPRESA no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior. No será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo.

**PARÁGRAFO 2.** El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, entre otros, que hayan sido facturados por LA EMPRESA con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arrendamiento.

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

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

**PARÁGRAFO 1.** En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración, o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble; certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además, deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica.

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

**PARÁGRAFO 3.** En caso de que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, LA EMPRESA requerirá, por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que LA EMPRESA decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de LA EMPRESA.

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

**PARÁGRAFO 1.** En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arrendamiento, LA EMRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de cada inmueble.

**PARÁGRAFO 2.** Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, LA EMPRESA puede

ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

**PARÁGRAFO 3.** Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el párrafo 2º del presente artículo son a cargo del arrendatario. LA EMPRESA deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que el arrendatario no ajuste el valor de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, será causal de suspensión o se restablece la solidaridad del servicio hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía.

**59.- DURACIÓN DE LA GARANTÍA.** Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 2 meses más, posteriores, a la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s), de conformidad con lo señalado en la ley, y párrafo 3º del numeral anterior, so pena de que proceda la suspensión del servicio o se restablece la solidaridad, hasta tanto, no se ajuste la respectiva garantía.

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

**60. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTÍAS.** A continuación, se relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante LA EMPRESA:

- 1.- Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.
- 2.- Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- 3.- Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.
- 4.- Que las Pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, exija que LA EMPRESA, deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o

contemple la cláusula de excusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.

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

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

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

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

**2.-** Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del artículo 59 del anexo 1 del contrato de condiciones uniformes.

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

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

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

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

**PARÁGRAFO 1.** En el evento en que el arrendatario solicite a LA EMPRESA un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

**PARÁGRAFO 2.** LA EMPRESA podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral.

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

**63.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACIÓN EN EL USO DEL SERVICIO DE GAS.** Si durante la ejecución del contrato de Arrendamiento el arrendatario sin autorización de LA EMPRESA modifica el servicio de Gas Natural procederá de la siguiente manera:

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

## **ANEXO N.º 2.**

**64.- CAUSALES PARA LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE POR ANOMALÍAS TÉCNICAS ENCONTRADAS A LAS REDES Y/O ELEMENTOS DE MEDICIÓN DEL SUScriptor(ES), PROPIETARIO(S) Y/O USUARIO(S) O LA EMPRESA:** LA EMPRESA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas así como efectuar registros visuales sobre los equipos, redes instalaciones y acometidas, a los inmuebles de los suscriptores o usuarios, destinatarios del servicio de suministro de gas natural domiciliario en cualquier momento, con el fin de verificar el estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado o irregular del servicio de gas natural. EL SUScriptor Y/O USUARIO deberá permitir la revisión de los medidores, reguladores, las acometidas y las lecturas periódicas de los consumos.

**PARÁGRAFO 1:** La EMPRESA en el momento de la visita informará al suscriptor o usuario las razones de la visita y su derecho de estar acompañado por un

testigo o cualquier persona de su confianza, con el fin de que presencie la ejecución de la visita técnica.

En el evento en que no sea posible realizar la visita en presencia del usuario, suscriptor o propietario, la visita se realizará en presencia de quien o quienes se encuentren en el inmueble en ese momento, siempre y cuando sean personas mayores de edad.

**PARÁGRAFO 2:** En caso de que el usuario/suscriptor y/o propietario, estando en el inmueble, se oponga a que se realice la visita o no designe a un representante (mayor de edad), su renuencia se considerará como un indicio grave en su contra por no permitir el acceso al centro de medición y al inmueble para verificar las condiciones del servicio; como consecuencia, LA EMPRESA, de acuerdo con la regulación vigente, podrá suspender el servicio.

**PARÁGRAFO 3:** El personal técnico que realiza la visita, informará al usuario suscriptor y/o propietario o a quien atienda la visita, que como parte del procedimiento, realizará grabaciones de voz o de imágenes de los hechos ocurridos durante la visita, por lo tanto, podrá obtener pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que tengan relación con las irregularidades encontradas y/o que permitan establecer el estado general de las instalaciones, gasodomésticos y elemento de medición, para lo cual el usuario/suscriptor y/o propietario autorizan a La Empresa para adelantar estas actividades.

#### **65.- CAUSALES QUE GENERAN COBRO DE CONSUMO FACTURABLE:**

Cuando los equipos, redes, instalaciones y acometidas presenten inconsistencias que afecten la confiabilidad de la medición, LA EMPRESA estará facultada para cobrar el consumo realizado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, que no ha sido registrado por el medidor como consecuencia de las inconsistencias encontradas, así:

- 1. Alteración de los equipos, redes y acometidas con las normas técnicas vigentes:** Cuando los equipos de medición, redes y acometidas, se encuentre por fuera de los parámetros requeridos por la norma técnica colombiana vigente, producto de la alteración generada por el usuario o un tercero de manera tal que afecte o pudiere afectar la confiabilidad de la medición, o el suscriptor o usuario resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores, según lo establecido en el código de distribución de gas combustible por redes, cuyo aparte pertinente reza: *“5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector*

considerado necesario por el distribuidor o el comercializador”, LA EMPRESA cobrará los siguientes cargos económicos con cargo al usuario:

Visita técnica pérdidas no operacionales. Servicio Residencial.	Valor publicado por la empresa.
Visita técnica pérdidas no operacionales. Servicio No Residencial	Valor publicado por la empresa.
Visita técnica pérdidas no operacionales. Servicio Industrial.	Valor publicado por la empresa.

**PARÁGRAFO 1:** En virtud de lo anterior LA EMPRESA, una vez determinado que los equipos de medición se encuentren por fuera de la norma técnica colombiana vigente, o que el trazado de las redes internas o acometidas, no cumple con la norma técnica y que dicha anomalía altera la medición real del consumo, o que la capacidad instalada de equipos que funcionan a gas natural excede la capacidad del medidor, será tomado como un indicio de conducta dolosa por parte del suscriptor o usuario de conformidad con el artículo 63 del Código Civil. La empresa estará facultada para el cobro del consumo no facturado durante el período que corresponda de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, previo cumplimiento con el procedimiento establecido para ello en este contrato.

**PARÁGRAFO 2:** Con el propósito de dar aplicación a lo indicado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 podrá constituir prueba de la existencia de la adulteración de los equipos, redes y acometidas por parte del suscriptor o usuario los diferentes medios probatorios, testimonios, El resultado del estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología realizada al medidor, y los indiciarios, que examinados en conjunto lleven a establecer la fecha a partir de la cual se comenzó a realizar cualquiera de las modalidades enunciadas en el numeral 65 y hasta cuándo se ejecutaron. De manera expresa, se consideran como indicios entre otros los siguientes:

- i. La omisión del suscriptor o usuario de informar a LA EMPRESA posibles anomalías en la medición, facturación.
- ii. El comportamiento de consumo durante el o los periodos que se pretenden recuperar.
- iii. El consumo registrado a partir del cambio del medidor, en caso de que se hubiera realizado.
- iv. Que la capacidad instalada encontrada al momento de la visita técnica presentara modificaciones sin que éstas se informaran a LA EMPRESA por parte del suscriptor, usuario y/o propietario.
- v. La ausencia de relación entre el consumo facturado durante el tiempo de permanencia de la irregularidad y el consumo estimado por LA EMPRESA con ocasión de la irregularidad encontrada.

- vi. Que la actividad económica encontrada en el predio al momento de detectar la irregularidad sea diferente a la contratada inicialmente, sin que se informara de dicho cambio a LA EMPRESA.

**2. Conexiones no autorizadas:** Cuando se detecte en las instalaciones de EL SUScriptor Y/O USUARIO una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, según lo establecido en el código de distribución de gas combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: “5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador”, LA EMPRESA cobrará los siguientes cargos económicos con cargo al usuario:

Visita técnica del retiro del medidor; Estudio de calibración y Revisión en el laboratorio de Metrología. Servicio Residencial.	Valor publicado por la empresa.
Visita técnica del retiro del medidor; Estudio de calibración y Revisión en el laboratorio de Metrología. Servicio No Residencial	Valor publicado por la empresa.
Visita técnica del retiro del medidor; Estudio de calibración y Revisión en el laboratorio de Metrología. Servicio Industrial.	Valor publicado por la empresa.

Así mismo, LA EMPRESA, una vez detecte que en las instalaciones de EL SUScriptor Y/O USUARIO, existen una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, estará facultada para cobrar el consumo no facturado durante el período que corresponda de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142.

LA EMPRESA se reserva la facultad suspender el servicio cuando el suscriptor o usuario haya incurrido en cualquiera de las anomalías que se describen en esta cláusula y en general las descritas en las definiciones del contrato, que constituyen anomalías técnicas en las redes y/o elementos de medición.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando se trate de servicios de gas natural, que se encuentren en estado técnico suspendido, LA EMPRESA, una vez compruebe que en las instalaciones donde se presta el servicio de gas natural, se está consumiendo sin autorización y que los consumos no son registrados por el medidor, estará facultada para suspender desde acometida, y para cobrar con cargo al SUScriptor Y/O USUARIO el valor de la visita técnica y el valor del consumo no facturado. Para el cobro del consumo no facturado se tomará el consumo estimado diario del servicio, este promedio diario se multiplicará por el valor del

metro cúbico vigente a la fecha en que se suspendió el servicio desde la acometida, el consumo no facturado se determinará con fundamento en lo establecido en los artículos 146 y 150 de la ley 142 de 1.994, o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Así mismo, si La Empresa en el desarrollo de sus actividades de revisión y seguimiento, evidencia que se reincide en las modalidades de adulteración de los equipos de medición descritas en esta cláusula, procederá a la suspensión del servicio de gas domiciliario, el inicio de la investigación administrativa correspondiente y a la terminación del contrato, previo la aplicación del debido proceso.

**PARÁGRAFO 2.** En todo caso el consumo no facturado se establecerá de acuerdo a las disposiciones establecidas en la legislación y regulación vigente.

**PARÁGRAFO 3.** En todos los casos antes mencionados, LA EMPRESA cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 4.** En el evento en que no sea posible, por causa imputable al usuario o suscriptor, determinar los valores de los consumos no facturados con base en la capacidad máxima de los equipos instalados al momento de la revisión, los consumos se establecerán con base en la capacidad máxima de los equipos instalados de un usuario en condiciones similares, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994. (o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan)

**PARÁGRAFO 5.** LA EMPRESA en aquellos casos donde sea aplicable, podrá retener por todo el tiempo en que dure la actuación administrativa, el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas. Este equipo será almacenado en una bolsa o caja de seguridad, la cual será sellada y solamente podrá ser abierta durante el estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. De todo lo anterior La Empresa dejará constancia en el informe de inspección o visita.

Una vez diligenciada el “acta de revisión de instalaciones” y retirado y embalado el medidor, LA EMPRESA entregará al suscriptor o usuario o a quien atienda la visita, un documento en el que se le informarán la dirección y teléfono del laboratorio en el que se realizara la revisión del equipo de medida. Ante la negativa del usuario o suscriptor de firmar el documento, la misma podrá ser firmada por un testigo.

LA EMPRESA **a solicitud del USUARIO**, informará a éste la fecha y hora en que el laboratorio realizará la verificación del equipo de medida a fin de que comparezca, si es su deseo, en compañía de un técnico o abogado a la

inspección técnica del medidor en el laboratorio, quienes deberán acreditar su calidad profesional en caso contrario no se permitirá su presencia. Si no asiste a la revisión programada del medidor, igual se realizará ésta sin su presencia.

Si del resultado del estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología o del análisis realizado en campo durante la visita técnica se determina la existencia de una anomalía externa o interna del medidor, LA EMPRESA procederá a iniciar actuación administrativa.

Si en la visita LA EMPRESA establece la existencia de irregularidades tales como instalación de acometidas directas, ausencia del odómetro o by pass, será innecesaria la prueba de laboratorio, por lo tanto, bastará, para efectos probatorios, que dicha circunstancia quede registrada en el “acta de revisión de instalaciones”

**PARÁGRAFO 6:** Una vez LA EMPRESA tenga conocimiento de la existencia de uno o varios de los hechos descritos en esta cláusula, el área encargada del procedimiento administrativo para la recuperación de consumos dejados de facturar, realizará análisis y verificación de la información, análisis histórico de la liquidación de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, prueba de laboratorio (en caso de que se requiera), mediciones efectuadas a través de medidor testigo (en caso de que se haya instalado uno), o las calculadas mediante aforo individual o usuarios en similares condiciones, registro fotográfico, videos, grabaciones de voz, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado en el Código de Procedimiento Civil y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación del consumo del gas.

Una vez hecho lo anterior, se realiza la liquidación del valor de los consumos del gas dejados de facturar, más los costos de la visita técnica del retiro del medidor, estudio de calibración y revisión en el laboratorio de metrología y las pruebas recaudadas según lo establecido en el presente contrato, LA EMPRESA elabora y envía comunicación al USUARIO y/o SUSCRIPTOR, indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, adjuntando la factura con los valores del consumo del gas dejados de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al USUARIO y/o SUSCRIPTOR que contra la factura procederá la presentación de la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en donde podrá controvertir el cargo facturado, así como la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

Si vencido el plazo para pagar la factura sin que se hubiese pagado la misma, en caso de que el usuario/suscriptor/propietario, no hubiese presentado reclamación sobre los valores facturados, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio (en caso de que tenga servicio), sin perjuicio del cobro de intereses y/o del inicio de las acciones judiciales procedentes (penales y/o civiles), a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

LA EMPRESA y el suscriptor, usuario y/o propietario del inmueble, al que se le haya iniciado proceso por recuperación de consumo del servicio de gas domiciliario, podrán conciliar, en cualquier etapa de la misma o aun habiéndose emitido la factura respectiva.

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.

**PARÁGRAFO 7:** Conforme a lo dispuesto en el código penal colombiano en su artículo 256 que establece: "ARTICULO 256. DEFRAUDACION DE FLUIDOS. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta

(150) salarios mínimos legales mensuales vigentes." LA EMPRESA a través de su representante legal o judicial de acuerdo a lo ordenado en el artículo 35 del Código de Procedimiento Penal, procederá ante la autoridad competente de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 70, 72, 74 del mismo código a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de gas combustible. Con el objeto de obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible, LA EMPRESA participará en el proceso penal como víctima. En la búsqueda de la verdad, justicia y reparación, lo anterior no obsta para en caso de conocer de un APODERAMIENTO DE HIDROCARBUROS de acuerdo a lo establecido en el artículo 327ª del Código Penal, se proceda a la presentación de la denuncia correspondiente o si la investigación se ha iniciado de oficio, a presentarse la misma en procura de obtener por medio de la justicia restaurativa el resarcimiento de sus perjuicios en las mismas condiciones indicadas anteriormente.

**PARÁGRAFO 8:** Si LA EMPRESA comprueba la inexistencia de la conducta investigada, se archivará el procedimiento iniciado en contra del suscriptor o usuario.

### **ANEXO No. 3.**

#### **66.- AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Desde la celebración del Contrato de Condiciones Uniformes según lo estipulado en el artículo 127 de la ley 142 de 1994, El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autoriza a LA EMPRESA a mantener, manejar, utilizar y suprimir sus datos personales actualmente registrados y los que llegase registrar en la base de datos de LA EMPRESA, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

## A. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

1. Para realizar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, sin limitarse a: la prestación del servicio público de gas natural domiciliario y sus actividades complementarias, programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información de los titulares, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.

2. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos.

3. Para que, en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social principal y conexos, fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos de LA EMPRESA, se pueda consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como la CIFIN y DATACREDITO, entre otras.

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

## B. DERECHOS DE LOS TITULARES:

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

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### C. MECANISMOS PARA LA CONSULTA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO.

La política de tratamiento de la información y datos personales de EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P. puede consultarse en la página WEB [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co).

### **ANEXO 4. AUTORIZACIÓN SUSCRIPTOR Y/O USUARIO SOBRE CANALES DE CONTACTO.**

A. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN: LA EMPRESA, en su condición de responsable y encargada, llevará a cabo las gestiones de cobranza y envío de mensajes publicitarios a través de los canales autorizados por usted. Dichas gestiones serán realizadas en los horarios, periodicidad y demás parámetros establecidos en la ley.

B. DERECHOS DE LOS TITULARES: EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) tendrá, con relación a las actividades de cobranza y mensajes publicitarios, los siguientes derechos: 1. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación de la presente disposición contractual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) podrá manifestar en forma explícita que conoce y autoriza los canales por los cuales será contactado con fines de cobranza y/o envío de mensajes publicitarios. En caso de que no registre, indique, actualice, modifique o rectifique su información dentro de lapso previamente indicado, se entenderá que ha autorizado todos los canales de contacto con que cuenta LA EMPRESA

y para los fines señalados. En este sentido, Las Partes acuerdan que El SUScriptor Y/O USUARIO(S), en cumplimiento de las disposiciones consagradas en la Ley autoriza de manera expresa, informada e inequívoca a LA EMPRESA para llevar a cabo actividades de cobranza y envío de mensajes publicitarios a través de los canales telefónico, correo electrónico, mensajes de texto (SMS) y mensajería por aplicaciones web (Chat, WhatsApp, entre otros) y excepcionalmente, visitas al lugar de prestación del servicio, en los términos establecidos por la ley. 2. Mientras el SUScriptor Y/O USUARIO(S) no limite expresamente a través de cuáles canales desea ser contactado, LA EMPRESA continuará contactándolo por cualquiera de los medios descritos previamente y todos aquellos que la ley no prohíbe. En todo caso, y sin perjuicio de otros derechos y obligaciones de las partes, siempre deberá permanecer habilitado, al menos, un canal de comunicación entre LA EMPRESA y EL SUScriptor Y/O USUARIO, mientras esté vigente a la relación contractual entre las Partes. 3. De acuerdo con lo anterior, EL SUScriptor Y/O USUARIO podrá en todo momento actualizar, rectificar y revocar la autorización otorgada para llevar a cabo actividades de cobranza y envío de mensajes publicitarios, por cualquiera de los medios dispuestos por LA EMPRESA para ello. 4. Autorizará de manera expresa a LA EMPRESA, a través de un documento distinto al presente contrato, para llevar a cabo actividades de cobranza y el envío de mensajes publicitarios en horarios distintos a los señalados en la Ley.