



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Las siguientes son las CONDICIONES UNIFORMES en las que **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; prestará el Servicio Público Domiciliario de DISTRIBUCION DE GAS POR RED:

DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato adoptadas por **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en las leyes 142 y 143 de 1994, Resoluciones expedidas por la “CREG”, Normas Icontec en lo que sean aplicables; además, las definiciones particulares que se describen a continuación:

ACOMETIDA CLANDESTINA Y/O

F R A U D U L E N T A: Es cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

ARTEFACTO A GAS: Es el equipo que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada por el mismo para producir calor, luz, u otra forma de energía. Ejemplo: cocinas, calentadores, lámparas, calderas, acondicionadores de aire, quemadores etc.

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

CARGO FIJO: Es el valor mensual que se cobra a todo usuario,

Independientemente del nivel de uso, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario.

CARGO POR CONEXIÓN: Es el cargo que se cobra al usuario para cubrir los costos involucrados en la conexión del inmueble al servicio. Incluye los costos de la Acometida, del Medidor y equipo de regulación.

CONSUMO NORMAL: Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinado previamente por **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A** con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

CONTRIBUCIÓN: Sobrecosto que deben pagar los usuarios del servicio de gas clasificados en estratos 5 y 6, y de uso comercial e industrial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la CREG, que se aplicará para subsidiar el costo del servicio de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2.

FRAUDE: Es la obtención de consumos no medidos o registrados, obtenidos mediante la manipulación no autorizada por LA EMPRESA de cualquiera de sus redes de gas, instalación interna, equipo de medición o regulación, conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real; Así como la construcción de la Acometida por personas no certificadas y sin autorización de LA EMPRESA.

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

GASODUCTO URBANO: Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios que permiten la conducción de gas combustible en el casco urbano de un municipio.

INSTALACIÓN INTERNA: Conjunto de redes, tuberías, accesorios que integren el sistema de suministro del servicio público a un inmueble a partir del medidor, hasta los aparatos de consumo.

MEDIDOR: Dispositivo mecánico que mide el volumen, presión o temperatura del gas que pasa a través de él, según se requiera.

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

PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos fechas de lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. El periodo de facturación puede ser bimestral o mensual.

PETICIÓN: Es la actuación de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido ante la empresa, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de gas combustible, o con la facturación.

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.

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

RECARGO: Sobre costo por el no pago oportuno de la factura de servicio público.

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

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el que presenta un suscriptor y/o usuario para los efectos previstos en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994 o para que LA EMPRESA aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del suscriptor o usuario, en los casos y oportunidades prevista en el contrato de condiciones uniformes.

RECURSO DE APELACIÓN: Es un recurso subsidiario al de reposición, el cual debe presentarse en el mismo escrito en que se formule el recurso de reposición y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos para que lo resuelva.

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

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

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el que se presta para fines diferentes al uso estrictamente residencial.

SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encargada de ejercer control, inspección y vigilancia

Sobre las empresas prestadoras de servicios.

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

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

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

VÁLVULA DE PASO: Es aquella colocada en el Interior de la vivienda, de uso exclusivo del usuario, y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.

II GENERALIDADES

1. Empresa prestadora del servicio: **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; sociedad de derecho privado, constituida de conformidad con lo previsto en los Artículos 17, 18 y 19 de la ley 142 de 1994; vigilada por la SSPD, con fecha de matrícula 21 de Diciembre de 2016.

2. Área geográfica: LA EMPRESA ofrece prestar el servicio de DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE, en Cartagena del Chaira Departamento de Caquetá, y en aquellos municipios donde inicie la prestación del servicio, de acuerdo con sus planes de expansión.

3. Vigencia: El presente contrato se perfecciona y empieza a regir, por término indefinido, desde el momento en que LA EMPRESA exprese su conformidad con las condiciones del suscriptor y del inmueble, en los

Términos previstos en este contrato.

4. Criterios generales sobre protección de los derechos de las partes: Las relaciones que surjan del contrato de servicios públicos se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, en las normas de carácter general expedidas por la CREG, circulares de la SSPD, siempre que no contradigan dichas leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales:

- a. De no Abuso del Derecho.- Los derechos originados en razón del presente contrato, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.
- b. De Responsabilidad.- Las partes en el presente contrato responderán por los daños, e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

III DEBERES Y OBLIGACIONES

5. Deberes de las partes: Para todo efecto, las partes están sujetos a las obligaciones y deberes que por vía general impone el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, además de las obligaciones que de manera enunciativa se relacionan a continuación:

De la empresa:

a.Reconectar y/o reinstalar el servicio dentro de las 24 horas siguientes de haber superado las causas que hayan dado origen a la suspensión y/o corte.

b.Facturar oportunamente los valores a pagar por parte del suscriptor y/o usuario por concepto de bienes y servicios a cobrar.

c. Ejercer estricto control a las lecturas y consumos, que permita detectar cambios significativos de consumo, por encima del 30%, frente al promedio de consumos anteriores.

d. Garantizar la entrega oportuna de las facturas de cobro del servicio en cada inmueble al que se preste el servicio.

e. Salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del alcance de la empresa, informar por lo menos con 24 horas de anticipación, sobre la suspensión del servicio para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos forzados de gas.

f. Dotar de un carné con foto y número de identificación que identifique al personal autorizado por la empresa para practicar revisiones, tomar lecturas y demás acciones que deba acometer la empresa frente al suscriptor y/o usuario.

g. Elaborar un acta de iniciación del servicio en que conste las características del equipo de medida, la cual será firmada por quien realiza la respectiva instalación y quien acredite ser usuario o suscriptor al momento de la diligencia.

h. Devolver al usuario los medidores y demás equipos que sean propiedad de éste, retirados por la empresa salvo cuando por razones probatorias se requieran mantenerlo a disposición de la empresa. En tal caso, se garantizará el suscriptor y/o usuario que la empresa no manipulará dichos elementos sin las previsiones que garanticen la debida transparencia.

Del suscriptor y/o propietario y/o usuario:

a. Hacer uso racional del servicio, de modo que no genere riesgos, ni se constituya en una carga injustificada para la empresa o los demás miembros de la comunidad.

b. Usar el servicio exclusivamente para el inmueble, clase de uso y carga para que se contrató, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la solicitud del servicio y en el acta de iniciación.

c. Dar aviso por escrito a la empresa en los casos en que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, con el fin de que la empresa pueda decidir si es necesario reacondicionar el servicio para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones.

d. Permitir a los representantes de la empresa, debidamente acreditados, el acceso al inmueble para efectuar revisiones y labores de rutina. En tal caso cualquier persona mayor que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por LA EMPRESA realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que ha sido autorizado por el usuario y/o suscriptor.

e. Conservar las instalaciones, conexión domiciliaria y equipo de medida y regulación en la forma y estado de funcionamiento que quede registrado en el acta de iniciación, sin alterar los mismos, salvo el deterioro normal, fuerza mayor o caso fortuito.

f. Permitir la instalación y ubicación de la acometida, equipo de medición y demás accesorios inherentes al uso del servicio, en un sitio de fácil acceso y en la forma que lo determine la empresa.

g. Tramitar ante la empresa y esperar su autorización para hacer cualquier modificación a las condiciones de carga, de medición y de uso del servicio inicialmente pactadas.

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

i. Pagar oportunamente el servicio, cargos por conexión, y demás, dentro de la fecha límite fijada en la factura; y dar aviso a la empresa en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago.

j. Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre errores relacionados con consumos no facturados y cuando sea evidente que en la factura de cobro se han dejado de relacionar conceptos o cantidades a cargo del usuario.

k. En caso de no utilizar los servicios de LA EMPRESA, contratar con personas certificadas, la ejecución de cualquier labor relacionada con instalaciones, modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

l. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, libres de

escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

m. Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición que se le impute debidamente, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio 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.

n. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medida, salvo que sólo se pueda detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado; o cualquier otra novedad que implique riesgo o modificación a los datos registrados en el sistema de información comercial (SIC).

o. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en laboratorio, o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar de conformidad con la ley.

p. Pagar las sanciones pecuniarias debidamente impuestas por LA EMPRESA de conformidad con lo establecido en este contrato.

q. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar trámites relacionados con solicitudes de servicios.

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

s. Contactar a LA EMPRESA antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, de modo que esta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede o no 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 caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta.

t. No adulterar, ni modificar, ni retirar medidores u otros equipos, ni permitir acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

u. Cuidar 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.

v. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, 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 a) investigaciones, b) inspecciones, c) costos de juicios penales o civiles d) honorarios legales, y f) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor y/o propietario y/o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culpable.

w. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley 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.

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

y. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando existan circunstancias de hecho y de derecho que así lo ameriten.

IV CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN AL SERVICIO

6. Condiciones del suscriptor : Dentro de sus posibilidades técnicas, **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A;** está dispuesta a suscribir contrato de servicio con el suscriptor **p o t e n c i a l, p r e v i o e l d e b i d o** diligenciamiento del formulario

que LA EMPRESA le suministre, siempre y cuando el inmueble para el cual se solicita el servicio cumpla los requisitos urbanísticos establecidos por las autoridades municipales del lugar, reúna condiciones de fácil acceso al equipo de medida exigidas por la empresa, las instalaciones hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad, y se cancele o se pacte el pago del respectivo cargo por conexión, todo acorde con las disposiciones contenidas en los Códigos de Distribución de Gas.. LA EMPRESA definirá dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas por la empresa, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. En ningún caso la empresa tomará más de treinta (30) días para dar respuesta, y está siempre será motivada.

PARÁGRAFO 1: A partir de la comprobación de los requisitos previstos en la presente cláusula, LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, salvo que este no sea posible cumplir por circunstancias ajenas a ella.

PARÁGRAFO 2: LA EMPRESA no suministrará el servicio a anteriores suscriptores y/o usuarios suyos, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de deudas por algún concepto anterior.

PARÁGRAFO 3: LA EMPRESA podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades

competentes, prestar el servicio en las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble.

7.Solicitud de conexión del servicio: La empresa decidirá respecto a la solicitud de conexión del servicio de acuerdo con las siguientes reglas: a. Para recibir la solicitud LA EMPRESA podrá exigir requisitos necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble, uso del servicio y las condiciones especiales del suministro. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, la empresa la recibirá e indicará al usuario los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el usuario cumpla ante la empresa los requisitos exigidos la empresa le dará trámite a la solicitud.

b. La solicitud se resolverá dentro del término de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiere de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso LA EMPRESA dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

8.De la negación del servicio: La empresa podrá negar la solicitud de conexión del servicio por razones técnicas, tales como falta de sitio para ubicar el sistema de medición y control, limitación en la obtención de suministro suficiente de Gas Propano (No disponibilidad de gas adicional), posibilidad de riesgo en la calidad del

servicio a otros usuarios (Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar puedan generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos para el sistema de distribución), incumplimiento de normas técnicas y/o de seguridad de la instalación interna del usuario o por no existir redes locales en el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante; Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente; y cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

9.Cargo por conexión: El cargo por conexión se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva, pero solo se cobrarán los costos en que para ello incurra LA EMPRESA.

10.Garantía adicional: La empresa podrá solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, consistente en pagarés o letras de cambio y de ser necesario con el aval de un codeudor.

11.Modalidades del servicio: **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A;** prestará el servicio público domiciliario de gas combustible bajo la modalidad residencial y no residencial. **PARÁGRAFO:** Los

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

12.Tenencia, posesión material o propiedad del inmueble: El suscriptor no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante la empresa, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. Para el efecto el suscriptor deberá presentar ante la empresa, copia de la correspondiente actuación o proceso.

13.Acceso físico al servicio: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A;**

14.Exclusividad del servicio: El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá venderse ni facilitarse a terceras personas, ni podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional.

PARÁGRAFO 1: En todo caso, el cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la Conexión en general, deberán ser

Autorizada por la empresa, y salvo en el periodo de garantía, correrán por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando.

PARÁGRAFO 2: En caso que el suscriptor o usuario tenga la calidad de arrendatario y no de propietario del inmueble para el que se solicita el servicio, este podrá optar por:

1. Comprar la conexión domiciliaria, para lo cual LA EMPRESA le cobrará un cargo por conexión, más el valor de los materiales, equipos e instalación.

2. Recibir en calidad de arriendo dichas conexiones, para lo cual LA EMPRESA le cobrará un canon mensual.

PARÁGRAFO 3: En los casos anteriores la Empresa anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente y/o del canon del arriendo y fijará el plan de pago.

PARÁGRAFO 4: En todo caso LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor para garantizar las obligaciones contraídas.

PARÁGRAFO 5: El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a la empresa.

V REDES, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE MEDIDA

15. Utilización de redes: Ningún particular podrá utilizar el gasoducto urbano, o aquellos entregados a **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; para su operación,

ni realizar obras sobre estas, salvo

autorización expresa de la misma.

16. Mantenimiento de las acometidas: Cuando estas sean de propiedad del suscriptor o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación o mantenimiento que LA EMPRESA considere necesario. El costo de dicha reparación o mantenimiento será por cuenta del suscriptor o usuario cuando sean de su propiedad, salvo la investigación de fugas y otros pedidos relacionados con la seguridad, de acuerdo a lo establecido en el código de distribución. El usuario será responsable de proteger las redes del distribuidor en sus predios.

17. Responsabilidad sobre las instalaciones internas: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible de exclusión y/o responsabilidad del propietario y/o del suscriptor y/o del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una persona certificada, los trabajos que sean pertinentes, dando cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables exigidos por **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; El usuario consultará a LA EMPRESA respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar la tubería interior de gas, o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle, y de otras consideraciones prácticas. LA EMPRESA efectuará prueba de hermeticidad a la instalación interna, antes de suministrar el servicio.

18. Mantenimiento de las instalaciones internas: Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos

anormales, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, y a cargo del usuario. En todo caso la instalación interna del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por la autoridad competente y por la empresa.

19. Cambio de ubicación de las acometidas y medidores: Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ordenar con cargo al suscriptor o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas, así como autorizar las independizaciones del caso.

20. Los medidores: Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, cada usuario deberá contar con su correspondiente medidor que deberá ser instalado por la empresa y cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura, de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC) y/o normas de reconocido prestigio internacional, aceptadas por el ministerio de Minas y Energía.

21. Calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores: LA EMPRESA, por razones de seguridad, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores, con cargo al suscriptor o usuario.

22. Retiro provisional de medidores: Al momento de retiro del medidor, LA

EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa su revisión o reparación. En caso contrario el consumo se calculará con base en consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares de carga instalada, estrato y clase de uso, y de no ser posible utilizar este mecanismo, con base en aforo individual.

PARÁGRAFO. En caso de retiro provisional del medidor, LA EMPRESA dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas al 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. Contra los resultados de la verificación proceden los recursos de Ley.

23. Responsabilidad patrimonial por los medidores y acometidas: En todo caso de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o usuario.

24. Garantía de acometidas y medidores: Las acometidas y medidores construidas y suministradas por LA EMPRESA tendrán una garantía de dos (2) años contra defectos en la fabricación, ensamble y montaje.

25. INSTALACIONES INTERNAS:

El diseño, construcción, adecuación y mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, SUSCRIPTOR o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.** o con una Firma Instaladora debidamente registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, a su preferencia, debiendo en ambos casos contar la instalación interna con el Certificado de Conformidad emitido por el Organismo de inspección o Certificación Acreditado.

el personal que realice la construcción, ampliación, adecuación, o modificación debe estar calificado conforme a las normas y reglamentos técnicos vigentes a la fecha de su realización. En lo referente a la red interna para el suministro del servicio, **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; dará cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Energía y Gas, a las normas expedidas por la Comisión sobre tales materias, según el servicio de que se trate y a los reglamentos técnicos vigentes. El usuario consultará a **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; 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.

26. REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es obligación del SUScriptor o usuario realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o directamente con **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del SUScriptor o usuario. **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, para lo cual se establecen los siguientes pasos:

a. **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; E.S.P notificará al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación será enviada por **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, deberán incluir un campo adicional en donde el distribuidor esté informando al usuario el vencimiento de este plazo.

b. El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación o informe de inspección con resultado correcto, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión. c. **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; tendrá un listado actualizado de los Organismos de certificación o Inspección Acreditados para realizar las actividades de Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, el cual podrá ser consultado en la página web www.gasurcol.com, o en las instalaciones de **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; o en el listado adjunto con la notificación de la revisión.

d. En todo caso es obligación del usuario informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), a través del anexo a las facturas del servicio expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de 25 Revisión, o en las oficinas y en la página web de **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; no ha recibido copia del Certificado de Conformidad.

o del Informe de Inspección con resultado correcto por parte de algún Organismo de Certificación o Inspección Acreditado o del usuario, procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención.

f. El distribuidor sólo recibirá los Certificados de Conformidad o Informes de Inspección con resultado correcto emitidos y enviados por los Organismos de Certificación o Inspección Acreditados, a través de su página web www.gasurcolcom.com, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente. El usuario podrá hacer llegar al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad o informe de inspección con resultado correcto que el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**, verificará su autenticidad, confirmando con el Organismos de Certificación o Inspección Acreditado que expidió el mismo.

g. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**, no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio; en el evento en que el Certificado de Conformidad o informe de inspección con resultado correcto sea remitido por el usuario directamente a **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; o a través de la oficina dispuesta por, **GASES DEL**

SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A en el Municipio; verificará su autenticidad, esto es, que el Certificado o el informe de inspección con resultado correcto haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad o el informe de inspección con resultado correcto, o en el evento que éste no sea auténtico, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio.

h. **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; suspenderá el servicio a los usuarios cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y/o la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio, o cuando el Certificado o Informe de Inspección aportado no es auténtico.

i. En caso de que al usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, se dará aplicación a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el usuario haya incurrido.

27. PUESTA EN SERVICIO: Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Certificación o Inspección debidamente Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC,

atendiendo lo dispuesto en los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes, y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos y normas vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y su personal deberá contar con Certificado de Competencia Laboral expedido por un Organismo de Certificación de Personas Acreditado conforme a las normas vigentes. El usuario asumirá el costo de dicha revisión. No se autorizará la instalación del servicio si **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple las normas técnicas de seguridad exigidas. **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.** será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanístico en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; haga las revisiones de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 del Código de Distribución, podrá cobrar un cargo.

28. REVISIÓN PREVIA DE INSTALACIONES DE GAS: En el proceso de las revisiones previas se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible expedido por el Ministerio de Minas y Energía,

y en las normas técnicas vigentes al momento de su realización. En instalaciones nuevas o que no han entrado en servicio, o que hayan sido objeto de Reforma, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, conectará temporalmente el servicio mientras realiza la Revisión Previa de la instalación, conforme al Procedimiento Único de Inspección de Instalaciones para Suministro de Gas Combustible definido en el Reglamento Técnico de instalaciones Internas de Gas Combustible vigente o aquellos que lo adicione o modifiquen; una vez realizada dicha revisión, procederá a suspender nuevamente el servicio. Cuando se hayan detectado defectos en la Revisión Previa de la instalación, una vez sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá repetir lo establecido en el presente numeral y proceder a continuar con la revisión. Las instalaciones nuevas que al momento de la inspección para la correspondiente certificación presenten Defectos Críticos o No Críticos no podrán ser puestas en servicio. En el evento que la instalación no presente defectos o en el caso de que estos sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado contará con dos (2) días calendario siguiente a la expedición de la Certificación de Conformidad o emisión del Informe de Inspección con resultado correcto, para informarlo a **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; a través de los medios electrónicos dispuestos para este fin, anexando el documento que lo soporte. Cuando la instalación presentara defectos, el Organismo de Certificación o de Inspección

Acreditado no informará a GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A. sino hasta que se hayan corregidos los mismos. Una vez **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A;** cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto realizará la conexión o puesta en servicio de la instalación nueva.

29. RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

Cumplidos los requisitos y puesta en servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los gasodomésticos lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR o

usuario. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario realice modificaciones en sus instalaciones o conecte nuevos o antiguos artefactos, deberá notificar a **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A;**

VI DETERMINACIÓN DE CONSUMOS

25.Medición de los consumos: Esta se sujetará a las siguientes reglas:

a. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se

Entenderá que existe un único suscriptor frente a la empresa. En tal caso el costo del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, podrá exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

b. Los equipos de medición que la empresa exija a los suscriptores o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que la empresa ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario.

c. La empresa podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago a los suscriptores o usuarios que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio público de gas.

d. El Suscriptor y/o Usuario podrá adquirir los instrumentos necesarios para la medición, pero si este no lo hace dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio LA EMPRESA podrá instalarlos, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma prevista en este contrato.

26. Falta de medición por acción u omisión: Cuando la localización del equipo de medida impida la medición del consumo ocasionando la suspensión del servicio, la empresa podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

27. Determinación del consumo facturable: Por regla general todos los usuarios deberán tener medidores, bien sea que los suministre LA EMPRESA o que sea adquirido por el suscriptor o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado, sellado e instalado por LA EMPRESA. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa para la facturación del consumo del periodo, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio. El consumo facturable, cuando se compruebe fraude por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se contabilizará teniendo en cuenta el máximo consumo mensual registrado por el usuario, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó el fraude o se hizo evidente la disminución del consumo. Si la determinación del consumo mensual no fuere posible se tomará como base el consumo mensual promedio del estrato en que esté ubicado el usuario, o la capacidad de consumo de los equipos instalados.

28. Consumo facturable a usuarios con medidor de prepago: El consumo facturable a los suscriptores o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el suscriptor o usuario acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

29. Consumo facturable a usuarios con medición individual: Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual, con excepción de

los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

30. Facturación de servicio directo: En los casos en que no fuere posible, o por razones de seguridad no sea aconsejable la instalación de medidores se podrá convenir la conexión en servicio directo y la facturación se realizará sobre un consumo promedio de acuerdo con el procedimiento oficialmente aprobado por lo CREG. Igual metodología se aplicará para las cuentas que correspondan a inmuebles ubicados en sector de difícil acceso o consumos inferiores a veinte (7,26) m³/mes.

31. Consumo facturable a usuarios con medición colectiva: El consumo facturable a suscriptores o usuarios con medición colectiva se liquidará estableciendo primero el consumo colectivo, y luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores o usuarios.

32. Consumo facturable a usuarios residenciales localizados en zonas de asentamientos subnormales: El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les preste el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendido por la empresa.

33. Liquidación de los consumos y facturación: En cada periodo de facturación, la empresa aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario.

34. Liquidación de consumos en áreas comunes: Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los usuarios del respectivo conjunto habitacional. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, la empresa podrá facturar directamente a cada suscriptor o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicándolos coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó la decisión.

VII FACTURACIÓN

35. Periodo de facturación: Los periodos de facturación para los suscriptores y usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales. Para los suscriptores o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer periodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso la empresa permitirá que el suscriptor o usuario pague los consumos intermedios entre dos periodos consecutivos, según la lectura que haga al propio suscriptor o usuario de su medidor, pagos que se descontarán de la liquidación del

consumo que efectúa la empresa. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

36. Facturación y entrega de facturas: **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; emitirá factura de cobro dentro de un término que no supere un periodo de facturación a partir de la toma de lectura.

37. Contenido de las facturas: las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán la siguiente información: Número de factura, fecha de emisión, identificación del suscriptor, número de código, dirección del inmueble, clase de uso, número de medidor, periodo facturado, lectura anterior y lectura actual, motivo de la falta de lectura cuando ello ocurra, descripción de la liquidación del consumo que se factura, el factor de corrección de lectura si es aplicable, unidades de consumo netas facturables una vez aplicado el factor de corrección, cargos autorizados por la CREG, costo unitario del servicio, monto de los subsidios y base de su liquidación, monto de la contribución y el porcentaje aplicado, sanciones pecuniarias, cargos por conexión y/o reconexión, saldo, valor vencido, valor presente, total a pagar, meses vencido, recargo por mora, tasa de mora aplicada, fecha límite de pago oportuno, lugar y forma de pago, fecha de suspensión y/o corte del servicio, estado usuario, financiación, consumos históricos y promedio de los últimos seis (6) periodos, y valor total a pagar discriminando cada uno de los conceptos facturados.

38. Reglas sobre las facturas: La factura sólo incluirá valores que provengan directamente de la relación contractual conforme a la ley o a lo convenido con el

suscriptor y/o usuario. No obstante se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con la cuales **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

PARÁGRAFO: LA EMPRESA podrá ofrecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios. En tal caso, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos el cobro de los bienes y servicios por éstas vendidos o prestados al usuario a través de la factura de consumo de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte. No obstante el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de gas solo procederá cuando así lo consienta el suscriptor y/o usuario.

39. Oportunidad y sitio para su entrega: LA EMPRESA se obliga a entregar la factura de cobro del servicio por lo menos con dos (2) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el inmueble que corresponda al servicio que se cobre, salvo que el suscriptor y/o usuario solicite formalmente la entrega de la factura en otro sitio. De no encontrarse éstos en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, o por correo.

PARÁGRAFO 1: Se presume la entrega real y material de la factura cuando la empresa demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega de las facturas, y que la obligación esté aceptada y por lo tanto

Exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso oportuno contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolos presentado estos quedaron en firme.

PARÁGRAFO 2: Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio.

40. Abono a futuras facturaciones: El suscriptor y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por LA EMPRESA, y aceptadas por aquel.

41. Sumas controvertidas: Las sumas controvertidas por el usuario, que sean confirmadas al término del procedimiento administrativo correspondiente generan a cargo del usuario y/o suscriptor el pago de intereses moratorios, causadas por el tiempo en que duró la controversia.

42. Desviaciones significativas: Se entenderá desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones de consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es mensual, sean mayores al 30%.

PARÁGRAFO 1. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo en la forma prevista en el numeral 2º de la Cláusula 42 de este contrato.

PARÁGRAFO 2. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA establecerá las diferencias respecto a los valores facturados, que serán abonados o cargados al usuario según

Sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.

VIII CALIDAD DEL SERVICIO

43. Confiabilidad y continuidad: LA EMPRESA tomará las medidas necesarias para brindar un servicio eficiente y continuo. En el evento de que la empresa suspendiera, restringiera o descontinuare el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier pérdida o daño directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

44. Falla en la prestación del servicio: “El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, 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: “A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa”. “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 el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o

Usuario; mas 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”. La responsabilidad de LA EMPRESA por falla en la prestación del servicio se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio, definidos por la CREG.

IX SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

45.Suspensión del servicio: A) Por solicitud del suscriptor y/o propietario y/o usuario: En tal evento, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido por una suspensión. La solicitud de suspensión debe presentarse por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión. En caso que la suspensión afecte a terceros si la solicitud no se acompaña de la autorización escrita de estos, la empresa no efectuará la suspensión solicitada. B) Por mutuo acuerdo: No procede la suspensión de común acuerdo cuando el suscriptor y/o propietario y/o usuario se encuentre en mora o se encuentre inmerso en alguna causal de suspensión de servicio. La suspensión de común acuerdo no libera al suscriptor y/o propietario 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

Por cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación. C) Por interés del servicio: LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se configure falla en la prestación del mismo en los siguientes casos: 1- Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación a la suspensión. 2- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. 3- Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio. 4- Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando e s t a s h a y a n c a d u c a d o e n contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. 5- Por orden ejecutoriada de a u t o r i d a d c o m p e t e n t e . 6 - P o r emergencias declaradas por autoridad competente. 7- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de gas combustible. 8-Cuando así lo autorice el Código de Distribución y el Código de Transporte. No procederá suspensión por deudas del suscriptor o usuario con terceras personas diferentes a **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; D) Por incumplimiento del Contrato: LA violación o incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario se tipifica en los siguientes casos: **1. Falta de Pago de la primera una (1) factura.**

Se hará la suspensión del servicio por falta de pago. 2. Efectuar, sin autorización de la empresa, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido por causa legal justificada. 3. Dar al servicio un uso o destino distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA. 4. Hacer o ejecutar, sin autorización de LA EMPRESA, conexiones o y/o modificaciones en las acometidas. 5. 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. 6. Cancelar la factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción del veinte por ciento (20%) que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias. 7. Interferir en la utilización operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los suscriptores o usuarios. 8. Incurrir en fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. 9. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, estando debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores. 10. Impedir la reparación o cambio justificado o el traslado del equipo de medición cuando a juicio de la empresa se requiera, para una correcta operación. 11. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro

del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes. 12. Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas. 13. Proporcionar servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado. 14. Incumplir las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA, previstos en el contrato de prestación de servicios públicos. 15. Impedir la instalación de dispositivos de lectura a distancia por parte de LA EMPRESA cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro (4) meses consecutivos. (Numeral X del 5.17 Código de Distribución).

PARÁGRAFO 1: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO 2: LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio por causas imputables al suscriptor o usuario.

46. Terminación y corte del servicio: LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y proceder al corte del servicio, además de lo previsto por la ley 142 de 1994, por cualquiera de las siguientes causas: 1. Incumplimiento de cualquiera de las condiciones del contrato por un periodo continuo de seis (6) meses. 2. Por suspensión del servicio por un periodo continuo superior a seis (6) meses cuando la suspensión no haya sido convenida por las partes. 3. A la tercera autoreconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin

autorización de la empresa. 4. Cuando se reincida en la adulteración de 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. 6. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio a petición de parte. Ocurrido esto, la empresa no podrá emitir factura alguna salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del suscriptor o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato. 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. Por incumplir con el pago de las sanciones pecuniarias, establecidas en el capítulo respectivo. 9. Por cualquier otra forma de fraude que afecte a LA EMPRESA. 10. Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO 1: Cuando se realice el corte de servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa del corte.

PARÁGRAFO 2: El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA adelante las acciones necesarias para obtener por vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y de las respectivas sanciones.

PARÁGRAFO 3: El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación

definitiva del contrato de servicio público.

47. Condiciones para restablecer el servicio: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, además de lo previsto en el Artículo 142 de la Ley 142/94, pagar los intereses de mora, las sanciones definidas en el capítulo de sanciones y demás conceptos que se hayan causado y 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.

48. Terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor: Con excepción de los suscriptores localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el suscriptor podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con LA EMPRESA, con el fin de suscribir un contrato de servicios públicos con otra empresa siempre y cuando su permanencia con **GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.**; haya sido por un periodo mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo.

PARÁGRAFO: La empresa no podrá exigir que el suscriptor dé aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un periodo de facturación.

X CONDICIONES DE PAGO

49. Condiciones de pago: El usuario y/o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los

plazos señalados en las facturas y en sitios donde LA EMPRESA le indique que puede realizar los pagos. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

50. Renuncia al requerimiento para constituir en mora: Los obligados al pago de deudas por servicios prestados en cumplimiento de este contrato 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 las mismas.

51. Cláusula aceleratoria: LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación e incorporarla en la respectiva factura en caso de mora en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de bienes o servicios, sanciones, multas o cualquier otro concepto se haya pactado con LA EMPRESA, y que tenga relación con el servicio.

52. Intereses de mora: En el evento en que el usuario incurra en mora en el pago del servicio objeto de este contrato, la empresa podrá aplicar interés de mora sobre saldos insolutos, dentro de los parámetros establecidos en la Ley 45 de 1990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen.

XI DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

53. Peticiones, Quejas y Recursos: Al presentar peticiones o quejas escritas ante LA EMPRESA, estas deberán ser en original y copia; y en ella el peticionario o quejoso deberá informar,

como mínimo, la identidad completa del peticionario, incluido el número de cédula, calidad con que actúa (propietario, suscriptor o usuario), dirección exacta del inmueble relacionado con la petición o la queja, el número del código de suscriptor, precisar la pretensión que motiva la petición o la queja y dirección para efectos de notificación. La falta de alguno de los anteriores requisitos exime a LA EMPRESA de responsabilidad sobre los términos para responder y/o notificar decisión alguna.

El funcionario receptor deberá fechar, y firmar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones, quejas y recursos ante LA EMPRESA se presentarán, tramitarán, decidirán y notificarán de conformidad con lo previsto en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y en el C.C.A. y cuando no exista norma en dicho Código o en el mencionado régimen, se tendrán en cuenta las *costumbres de la empresa* comerciales en el trato con su clientela.

54. Peticiones y quejas verbales: Si las peticiones o quejas fueren verbales LA EMPRESA las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo expedirá y entregará al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Las peticiones o quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna a la autorización, ni de autenticaciones o de apoderado especial.

55. Procedimiento para los recursos: El recurso de reposición contra cualquier decisión de la empresa que se relacione

con el contrato, o contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación podrá interponerse verbalmente o por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya proferido la decisión, radicándola en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (Atención al Usuario). El recurso de apelación, cuando proceda según la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado en el mismo escrito en que se presente el recurso de reposición.

XII SANCIONES PECUNIARIAS

56. Hechos que determinan sanciones pecuniarias y montos: EL SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO y/o USUARIO responderán pecuniariamente en responsabilidad solidaria por cualquiera de las siguientes conductas anómalas en que incurra alguno de ellos, haciéndose acreedores a las siguientes sanciones:

a. Por Manipulación de equipos, redes o acometidas que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema se sancionará con una multa equivalente a multiplicar por 2 el valor del consumo calculado sobre la capacidad máxima instalada de los equipos que se encuentren instalados al momento en que LA EMPRESA detecte la anomalía, o en su defecto tomando en cuenta el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico, con base en el tiempo de duración de la anomalía

b. Por cambio de uso, se cobrará la diferencia de la tarifa correspondiente a la clase de uso contratada y el uso

detectado, multiplicado por las cantidades de consumo estimado por LA EMPRESA, y multiplicado por 2 dicho valor

c. Por autoreconexión se sancionará con una multa por cada reconexión así: El suscriptor y/o usuario industrial se liquidará con base en el consumo de gas en metros cúbicos (m³) de la capacidad máxima de los equipos que se encuentren instalados al momento en que la empresa detecte la reconexión, por el número de días comprendidos desde la fecha de la suspensión y la fecha en que se detecte la violación. El suscriptor y/o usuario residencial que tenga instalados Aires Acondicionados que incurra en esta conducta será sancionado con la multa por cada reconexión, mas el consumo de Gas Propano en metros cúbicos (m³) de la capacidad máxima de los equipos que se encuentren instalados al momento en que la empresa detecte la violación multiplicado por el número de días comprendidos desde la fecha de la suspensión y la fecha en que se detecte la violación.

d. Por violación del corte: Se sancionará con una multa diaria equivalente al valor el consumo de Gas Propano en metros cúbicos (m³) de la capacidad máxima instalada de los equipos que se encuentran instalados al momento en que se detecte la violación por parte de la Empresa, multiplicado por el número de horas

e. Fraude en Documentación y falsificación de sellos: Cuando el Usuario adultere, altere, coloque sellos falsos, anule o modifique la factura del servicio, los recibos o comprobantes de pago y en general cualquier documento que pueda en alguna forma afectar los intereses de LA EMPRESA, se cobrará

el valor correspondiente a cinco (5) veces el valor de la factura o documento adulterado.

f. Sanción por cheques devueltos: Además de las sanciones previstas en el presente contrato, LA EMPRESA cobrará al Suscriptor y/o Usuario que cancele o cheques que e posteriormente sean devueltos por el Banco o Corporación respectiva, el veinte por ciento (20%) del importe total del mismo a título de sanción pecuniaria.

PARÁGRAFO 1. Las anteriores multas se cobrarán sin perjuicios de las acciones civiles o penales que pueda adelantar la empresa.

PARÁGRAFO 2. En todos los casos antes mencionados LA EMPRESA cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, visitas técnicas, costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por LA EMPRESA

PARÁGRAFO 3. Una vez comprobados uno o varios de los hechos descritos en este artículo, LA EMPRESA podrá dar inicio al correspondiente proceso administrativo, el cual se adelantará con apego a lo previsto por el C.C.A. respecto a decisiones unilaterales, enviando una comunicación al SUScriptor y / o USUARIO informándole sobre la iniciación de la actuación administrativa correspondiente, y que tendrá cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de introducción de la comunicación en el servicio de correos, para presentar sus descargos.

PARÁGRAFO 4. Las anteriores sanciones se podrán graduar, teniendo en cuenta la naturaleza y gravedad del

hecho fraudulento.

XIII DISPOSICIONES FINALES

57. Modificaciones: LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante.

Estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser notificadas en la factura, o a través de medios de amplia difusión, dentro de los quince (15) días calendario siguientes de haberse efectuado, dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumple con el requisito de la notificación.

58. Solución de controversias: Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y 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 de donde se presta el servicio; o en su defecto a la decisión de un árbitro único, abogado cuando la decisión deba ser proferida en derecho, que decidirá en consecuencia, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o a la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio, cuando no haya sido posible logran un consenso entre las partes en su designación. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis

meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que pueda incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

59.Delegación: El representante legal de LA EMPRESA podrá delegar en un funcionario de la empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato, el cargo y nombre del funcionario se comunicará periódicamente a la Superintendencias de Servicios Públicos y a la comisión de Regulación.

60.Régimen legal del contrato: Este contrato se registrará por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes, en instructivos, actas o acuerdos, y se entienden incorporadas a este contrato todas las disposiciones contenidas en el Régimen especial de Servicios Públicos Domiciliarios previsto en la ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y todas aquellas que la modifiquen o reglamenten, por el Código de Distribución, de Comercio y Civil y todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces.

Anexos: Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula anterior, el anexo de condiciones técnicas del servicio de gas. Enero de 2020.

**NELSON FELIPE TORRES
CALDERON**

Gerente Representante Legal

**VIGILADA POR LA
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS - SSP**