

Mediante el presente documento, **OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP** define las condiciones uniformes bajo las cuales está dispuesta a prestar el servicio público domiciliario de gas combustible por red.

#### CONSIDERACIONES:

- a. De acuerdo con lo establecido por los artículos 128 y 129 de la ley 142 de 1994, **OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP** goza de plena autonomía para definir las estipulaciones uniformes bajo las cuales está dispuesta a prestar el servicio público domiciliario de gas combustible por red.
- b. El numeral 14.28 del artículo 14 de la ley 142 de 1994 define el **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE**, como el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio; destacando aquí que esta definición refiere al gas combustible en general, sin distinguir una modalidad específica, lo que significa que dicha definición abarca la prestación del **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE**, suministrando gas a través de las siguientes modalidades: Gas Natural -GN, Gas Natural Comprimido -GNC y Gas Licuado de Petróleo – GLP; por consiguiente, al hablarse en la ley, de gas combustible en general, la empresa puede adoptar un solo contrato para la prestación de este servicio a través de cualquiera de estas modalidades.
- c. Al disponer el artículo 128 de la ley 142 de 1994, que la empresa de servicios públicos presta el servicio “de acuerdo a estipulaciones que han sido **definidas por ella**”, significa que es esta empresa, como prestadora del servicio público domiciliario de gas combustible por red, la que fija las estipulaciones uniformes bajo las cuales está dispuesta a prestar el servicio, por consiguiente, el presente documento se limita a contener únicamente las estipulaciones uniformes definidas por **OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP**, sin que exista norma legal que obligue a la empresa a transcribir las normas legales, que se sobreentienden incorporadas al contrato de servicios públicos.

#### CONDICIONES UNIFORMES:

1. **Prestador del servicio:** EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS **OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP**, u **OP&S SA ESP**, identificada con el Nit. 809010690-1, y que en el contrato se denominará como **LA EMPRESA**.
2. **Definiciones:** Para interpretar y aplicar el presente documento, este se acoge en un todo a las definiciones señaladas en la ley 142 de 1994 con sus modificaciones, en Resoluciones expedidas por la “CREG”, en lo que sean aplicables.
3. **Servicios a prestar:** Bajo las presentes **CONDICIONES UNIFORMES**, **LA EMPRESA** prestará el servicio público domiciliario de gas combustible por redes, tanto para uso residencial como para no residencial, ya sea suministrando Gas Natural (GN), o Gas Licuado de Petróleo (GLP), dependiendo del sistema de distribución que opere **LA EMPRESA** en el respectivo mercado relevante.
4. **Área geográfica de prestación del servicio:** **LA EMPRESA** prestará el servicio en cualquier municipio y/o población del país donde, de acuerdo con sus planes de expansión y/o de ampliación de cobertura, construya, opere, o administre sistemas de distribución de gas combustible.
5. **Condiciones para el suministro del servicio:** **LA EMPRESA** permitirá suscribir contrato de servicios públicos a cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, dentro de las posibilidades técnicas, de acuerdo con las siguientes reglas: a) El solicitante deberá diligenciar íntegramente el formulario SOLICITUD DEL SERVICIO que **LA EMPRESA** le suministre, cuyos datos allí consignados se constituyen en el contrato particular de servicios públicos, y adjuntar los documentos que **LA EMPRESA** requiera para establecer las

condiciones e identificación del peticionario y del inmueble. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, la empresa la recibirá e indicará al usuario los requisitos que falten por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el contrato; **b)** El peticionario deberá acreditar, con cualquier medio probatorio, que es ocupante permanente, a cualquier título, del inmueble para el cual solicita el servicio; **c)** El inmueble para el cual se solicita el servicio debe encontrarse dentro del área en la cual existan redes de distribución operadas por la EMPRESA, debe cumplir los requisitos urbanísticos establecidos por la autoridad municipal del lugar, reunir condiciones de fácil acceso al equipo de medida. **d)** Permitir a LA EMPRESA la instalación de la acometida, incluido el medidor; **e)** Que se entregue a LA EMPRESA el **CERTIFICADO DE CONFORMIDAD** de la red interna; **f)** Que el peticionario cancele o se pacte el pago del respectivo cargo por conexión; **g)** Que el peticionario otorgue las garantías que a criterio de LA EMPRESA deba otorgar; **h)** Cuando el solicitante del servicio sea arrendatario del inmueble para el cual se solicita, se procederá atendiendo lo establecido en el artículo 15 de la ley 820 de 2003, y el decreto 3130 del mismo año; En tal caso, el peticionario podrá comprar la conexión domiciliaria, para lo cual LA EMPRESA le cobrará un cargo por conexión, más el valor de los materiales, equipos e instalación **i)** El servicio de gas se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas instaladas por LA EMPRESA. **J)** Una vez el usuario cumpla ante la empresa los requisitos exigidos, la empresa le dará trámite a la solicitud dentro del término establecido en la normatividad vigente. En ningún caso LA EMPRESA suministrará servicio a un inmueble que no cuente con equipo adecuado de medición del consumo. **K)** Una vez instalada la acometida y la red interna estas se constituyen en inmuebles por adhesión al inmueble para el cual se solicitó, y por tanto la empresa no accederá a solicitudes de traslado de las mismas a otro inmueble.

**PARÁGRAFO 1:** en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, **LA EMPRESA** podrá prestar el servicio en las condiciones en que sea posible, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente lo solicita por demolición, parcial o total, del inmueble.

**PARÁGRAFO 2:** Si la extensión de la acometida desde la red local de distribución con que cuenta LA EMPRESA hasta el registro de corte del inmueble para el cual se solicita el servicio, es de más de tres (3) metros en la zona urbana, y de más de veinte (20) metros en la zona rural, la empresa solo hará la conexión si el solicitante asume los costos que demanda las extensiones adicionales a las longitudes antes mencionadas.

- 6. Garantías.** La empresa podrá exigir a los suscriptores y/o usuarios 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.
- 7. 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 (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, o 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 la decisión de negación del servicio procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**PARÁGRAFO: 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.

- a. Cargo por conexión:** El costo por conexión se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio, costo actualizado de acuerdo con el costo máximo regulado por la CREG. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva, pero en este caso solo se cobrarán los costos en que para ello incurra LA EMPRESA.

**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 todo caso LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor para garantizar las obligaciones contraídas por parte del solicitante.

- 8. Mantenimiento de las instalaciones internas:** El costo de cualquier reparación o mantenimiento de las conexiones 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. 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 con personal técnico autorizado, y con cargo al usuario. En todo caso la instalación interna del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por LA EMPRESA de acuerdo con la regulación vigente.
- 9. 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 en el mismo inmueble en que se instaló inicialmente, así como autorizar las independizaciones del caso. En ningún caso LA EMPRESA permitirá el traslado de acometidas o redes internas de un inmueble a otro.
- 10. 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 adoptada por autoridad competente.
- 11. Exclusividad en el uso y destinación del servicio:** El servicio que LA EMPRESA suministre a un inmueble o unidad habitacional será destinado exclusivamente al uso y a la cantidad de puntos para el cual se solicitó, y para uso exclusivo del mismo inmueble.
- 12. obligaciones, deberes y derechos de las partes:** Las partes en el contrato estarán sujetas a las obligaciones, deberes y derechos que por vía general impone el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, además de las que de manera enunciativa se relacionan a continuación:

**De la empresa:**

- a.** Reconectar y/o reinstalar el servicio dentro de las 48 horas siguientes de haberse superado las causas que hayan dado origen a la suspensión y/o corte.
- b.** Ejercer estricto control a las lecturas y consumos, que permita detectar cambios significativos de consumo, por encima del 100%, frente al promedio de consumos anteriores.

- c. Garantizar la entrega oportuna de las facturas de cobro del servicio.
- d. 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 forzosos de gas.
- e. Dotar de identificación al personal autorizado para practicar revisiones, tomar lecturas, y demás acciones que deba adelantar la empresa frente al suscriptor y/o usuario.
- f. 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 conexión y quien acredite ser usuario o suscriptor al momento de la diligencia.

**Del suscriptor y/o propietario y/o usuario:**

- a. Hacer uso racional del servicio, de modo que no genere riesgos, y que no constituya una carga injustificada para la empresa y/o para los demás miembros de la comunidad.
- b. Dar aviso por escrito a la empresa en los casos en que se remodele el inmueble objeto del servicio, para que la empresa pueda decidir lo pertinente.
- c. 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 de edad que se encuentre en un inmueble al momento de la revisión, se entenderá que ha sido autorizado por el usuario y/o suscriptor.
- d. 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.
- e. Permitir la instalación y ubicación de la acometida en un sitio de fácil acceso, y en la forma que lo determine la empresa.
- f. 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.
- g. Dar a las instalaciones, equipos, y gasodomésticos el uso y mantenimiento adecuado a fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias en el suministro del servicio, condiciones inseguras.
- h. 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.
- i. 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.
- j. En caso de no adquirir de LA EMPRESA servicios relacionados con instalaciones, modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y similares, contratar estos servicios con personas idóneas, acreditadas con certificado.
- k. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, permanezca libre de vapores corrosivos, no expuestos a temperaturas extremas, libres de escombros, basuras y materiales combustibles y en general, que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones de seguridad.
- l. 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.
- m. Informar de inmediato 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 inicialmente registrados.
- n. 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; y hacerlos reparar o reemplazar de conformidad con la ley.
  - o. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar trámites relacionados con solicitudes de servicios.
  - p. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.
  - q. 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. LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta.
  - r. 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.
  - s. 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.
  - t. En caso de establecerse 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. En todo caso, el suscriptor y/o propietario y/o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.
  - u. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y de este contrato, 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.
  - v. 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.
  - w. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando existan circunstancias de hecho y de derecho, definidas en este contrato, o en la regulación, que así lo ameriten.
- 13. Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio.** LA EMPRESA mantendrá implementados mecanismos para garantizar prestar el servicio en niveles de calidad y continuidad iguales o superiores a las especificaciones previstas en la regulación. En el evento en que la empresa suspenda o discontinúe el suministro en razón de una situación de emergencia o de un caso de fuerza mayor, o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por pérdidas o daños directos o consecuentes, resultante de tal circunstancia.
- 14. Falla en la prestación del servicio:** El incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos del contrato de servicios públicos, "**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.

- 15. Causales que permiten terminación el contrato:** **A) LA EMPRESA** podrá dar por terminado el contrato y proceder al corte del servicio, además de las previstas en la ley 142 de 1994, por cualquiera de las siguientes: **1)** Por suspensión del servicio por un periodo continuo superior a seis (6) meses cuando la suspensión no haya sido convenida por las partes. **2)** A la tercera autoreconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de la empresa. **3)** Cuando se reincida en la adulteración de los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan la medición del consumo. **4)** 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 de ese tercero. **5)** 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. **6)** 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. **7)** Por cualquier otra forma de fraude que afecte a LA EMPRESA. **8)** Por orden de autoridad competente. **B) EL SUSCRIPTOR:** El suscriptor podrá, de manera unilateral en cualquier momento, dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con LA EMPRESA, dando aviso de terminación con una antelación no inferior a un periodo de facturación, siempre y cuando su permanencia con LA EMPRESA haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor, aceptado por LA EMPRESA, el pago de las obligaciones a su cargo. **PARÁGRAFO:** El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.
- 16. Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento.** En todo caso, el incumplimiento del contrato por una de las partes le da el derecho a la otra para dar por terminado el contrato, sin perjuicio de las acciones pertinentes.
- 17. Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.** Por parte de LA EMPRESA habrá lugar a la cesión del contrato en caso de enajenación de acciones y activos a otra empresa; y por parte del suscriptor, en caso de enajenación del inmueble, salvo que las partes acuerden otra cosa.
- 18. Consentimiento de terceras personas:** Cuando el propietario, o el suscriptor, o el usuario, pretendan que se modifique, se suspenda, o se termine el contrato, y se establezca que con ello resulten terceros afectados, no podrá procederse sin la autorización clara y expresa de dichos terceros.
- 19. Incumplimiento del contrato, suspensión del servicio, y procedimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario se tipifica en los siguientes casos: **1.** Falta de pago de una (1) factura. En estos casos, dos (2) días hábiles después de la fecha límite de pago que aparece

en la factura se efectuará 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.** Interferir en la utilización operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los suscriptores o usuarios. **7.** Incurrir en fraude a las conexiones o acometidas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. **8.** 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. **9.** 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. **10.** 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. **11.** Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas. **12.** Proporcionar servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado. **13.** Incumplir las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA, previstos en el contrato de prestación de servicios. **14.** Impedir la instalación de dispositivos de lectura a instancia de LA EMPRESA cuando ésta no pueda obtener el acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro (4) meses consecutivos. **15.** No contar con el **CERTIFICADO DE CONFORMIDAD** vigente de la instalación.

**PARÁGRAFO 1:** Además, se podrá suspender el servicio: **A)** Por solicitud del suscriptor y/o propietario y/o usuario, caso en el cual evento LA EMPRESA podrá cobrar el costo de reconexión. La solicitud de suspensión debe presentarse por lo menos con setenta y dos (72) 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 de costos de conexión y bienes, 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 tuerza 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 estas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. **5-** Por orden ejecutoriada de autoridad competente. **6-** Por 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 **LA EMPRESA**. 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.

- 20. Medidas para verificar la ejecución y cumplimiento del contrato.** Para verificar el cumplimiento de este contrato por parte del suscriptor o usuario, LA EMPRESA podrá efectuar visitas y revisiones técnicas a las instalaciones. Acometidas y equipos de medida de cada inmueble, y de hallarse cualquier irregularidad o anomalía que constituya incumplimiento del contrato, el costo de la revisión deberá ser pagado por el suscriptor o usuario, sin perjuicio de los demás cobros que pueda ejecutar la empresa por valores que hayan dejado de cobrarse por causa de la irregularidad hallada. Por su parte, el suscriptor o usuario podrá elevar ante LA EMPRESA todas las consultas o acciones que considere pertinentes para verificar que el contrato se esté cumpliendo.
- 21. Vigencia:** La vigencia del contrato de servicios públicos es indefinida, pero la empresa y el suscriptor lo podrán dar por terminado en los términos de las numerales 11 y 14 de este documento.
- 22. Obligaciones en relación con la red interna:** La instalación y el mantenimiento de la red interna del inmueble que utilice el gas combustible, es de exclusiva responsabilidad del propietario del inmueble y/o del suscriptor y/o del usuario del servicio; para el efecto podrá contratar con LA EMPRESA o con una persona acreditada con certificado de competencias laborales, el suministro e instalación de dicha red, dando cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad exigidos por la normatividad. Antes de instalar la red interna de gas, o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle, y de otras consideraciones prácticas, el usuario deberá consultar a LA EMPRESA respecto al punto exacto en el cual la red interna ingresará al predio.
- 23. Bienes y servicios que debe pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.** Cuando el propietario y/o suscriptor y/o usuario, ejerciendo sus derechos previstos en el numeral 9.2 del artículo 9º de la ley 142 de 1994, decida que LA EMPRESA le provea bienes necesarios para la obtención del servicio de gas, incluida la red interna, el solicitante deberá pagar a LA EMPRESA el costo de dichos bienes, en la forma que se pacte, y tales costos se podrán incluir en la factura del servicio.
- 24. Facultades y obligaciones relativas a los medidores.** La adquisición, instalación, mantenimiento, reparación o reposición y control de los instrumentos necesarios para medir sus consumos será responsabilidad de los suscriptores o usuarios. Los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas exigidas. **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.
- 25. Retiro provisional de medidores:** En caso de requerirse el retiro del equipo que se utilice para medir el consumo, al momento de retiro del medidor, **LA EMPRESA** instalará otro con carácter provisional mientras se efectúa su revisión o reparación.

**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 presencié 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.

- 26. 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.

- 27. Garantía de acometidas y medidores:** Las acometidas y medidores construidas y suministradas por LA EMPRESA tendrán una garantía de tres (3) años contra defectos en fabricación, ensamble y montaje.
- 28. 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 todos los suscriptores o usuarios del servicio 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.
- 29. Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones de consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis (6) periodos mensuales de facturación, sean mayores al 100%.
- 30. 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.
- 31. Consumo facturable a usuarios con medición individual:** El consumo a facturar se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre la lectura anterior y la lectura actual del mismo.
- 32. 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.
- 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. 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.
- 35. Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- 36. Entrega de la factura.** LA EMPRESA se obliga a entregar el documento equivalente a la factura de

cobro del servicio por lo menos con cinco (5) 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, siempre y cuando este otro sitio se encuentre dentro del mismo mercado relevante. 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:** 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 está aceptada y por lo tanto exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso oportuno contra los valores facturados, o contra la decisión notificada, o si habiéndolos presentado estos quedaron en firme.

**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, unidades de consumo 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, cargos por conexión y/o reconexión, saldo, valor vencido, valor presente, total a pagar, periodos vencidos, 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, cuando el propietario y/o suscriptor y/o usuario, ejerciendo plenamente sus derechos, contrate con LA EMPRESA el suministro e instalación de la red interna, y solicite financiación de la misma, LA EMPRESA podrá, previa autorización escrita del cliente, incluir en la factura del servicio las cuotas pactadas por dicha financiación; también podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con la 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 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.

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

**39. 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.

**40. 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.

**41. Condiciones para restablecer el servicio:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron

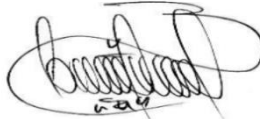
imputables al suscriptor usuario, además de lo previsto en el Artículo 142 de la Ley 142/94, pagar los intereses de mora, y demás conceptos que se hayan causado y todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

- 42. 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, 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.
- 43. 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.
- 44. 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, o cualquier otro concepto se haya pactado con LA EMPRESA, y que tenga relación con el servicio.
- 45. 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, adicione o subroguen.
- 46. Peticiones, Quejas y Recursos “PQR”.** El propietario y/o suscriptor y/o usuario podrán presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, a los cuales LA EMPRESA les dará el trámite previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Al presentar peticiones 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, el código de suscriptor, precisar la pretensión y las razones que motivan la petición, 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. 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.
- 47. Delegación:** El representante legal de LA EMPRESA delega en el Coordinador de la Oficina de PQR, o quien haga sus veces, para que conteste peticiones, quejas y reclamos, y resuelva recursos en desarrollo de la ejecución del contrato.
- 48. Modificaciones:** LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento este contrato, siempre que las modificaciones no alteren los derechos de los suscriptores y/o usuarios, ni 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 a haberse modificado. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumple con el requisito de la publicación.
- 49. Solución de controversias:** Las diferencias que surjan entre **LA EMPRESA**, y cualquiera de las otras partes en el contrato de servicios públicos, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del mismo, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas sobre recursos, se

someterán 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, cuando no haya sido posible lograr un consenso entre las partes en su designación. El proceso no deberá durar más de cinco (5) meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la solución de controversias que puedan incidir en la prestación del servicio.

**50. Régimen legal del contrato:** El contrato de servicios públicos se regirá por las condiciones aquí contenidas, y quedará además sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio llegaren a pactarse entre las partes. Se entienden incorporadas al contrato todas las disposiciones contenidas en el Régimen especial de Servicios Públicos Domiciliarios previsto en la ley 142 de 1994, y todas aquellas que la modifiquen o reglamenten, en el Código de Distribución, de Comercio y Civil, así como por las normas 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.



**CARLOS PUENTES OBREGON**  
Gerente Representante Legal