



Servicio de
GLP en Red
domiciliaria

CONTRATO
de condiciones para
distribución de Gas
combustible por Red





**CONTRATO DE PRESTACIÓN
DE SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE**

En este contrato, las expresiones "**COLGAS S.A. E.S.P.**", significa la sociedad **NORTESANTANDEREANA DE GAS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS - COLGAS S.A. E.S.P.**, que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo a las leyes Colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con Nit 890.500.726-3, registrada ante la Cámara de Comercio de Cúcuta, obrando por intermedio de su representante legal, y _____

_____ /
identificado con _____
quien en adelante y para todos los efectos contractuales se denominará **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, quien indica la persona natural o jurídica con la cual **COLGAS S.A. E.S.P.**, ha celebrado un contrato de condiciones uniformes, declarando encontrarse habilitados legalmente para contratar, con arreglo a las leyes de la República de Colombia, y con el fin de otorgar al **SUSCRIPTOR** el suministro de gas combustible para uso _____ a una capacidad máxima instalada de _____ m³ por hora, a una presión de entrega de _____ libras por pulgada cuadrada (P.S.I.G.). En el inmueble ubicado con la nomenclatura urbana No. _____ en el Municipio de _____ por lo cual el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O**



CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), cancelará a favor de **COLGAS S.A. E.S.P.**, los valores previstos en el régimen de tarifas autorizadas por la Ley a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG -y/o en el organismo que sea delegado en un futuro para tales efectos.

OBJETO. El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario es un contrato uniforme consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR a cambio de un precio de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o suscriptores. Harán parte de este contrato no sólo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que además, las definidas por la Ley, la Normatividad y la Regulación en la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios o SUSCRIPTORES en la prestación del servicio objeto del presente contrato, sin ser limitativos. Así mismo el anexo de definiciones y condiciones del mismo, la solicitud del servicio y demás documentos que se tramitan ante, por y en LA EMPRESA, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones de LA EMPRESA. La instalación interna es un contrato de ejecución de obra civil y se causará el IVA del 19% (o el vigente a la fecha) sobre la utilidad que se pacta en el 10%. Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO,



CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), cancelará a favor de **COLGAS S.A. E.S.P.**, los valores previstos en el régimen de tarifas autorizadas por la Ley a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG -y/o en el organismo que sea delegado en un futuro para tales efectos.

OBJETO. El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario es un contrato uniforme consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR a cambio de un precio de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o suscriptores. Harán parte de este contrato no sólo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que además, las definidas por la Ley, la Normatividad y la Regulación en la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios o SUSCRIPTORES en la prestación del servicio objeto del presente contrato, sin ser limitativos. Así mismo el anexo de definiciones y condiciones del mismo, la solicitud del servicio y demás documentos que se tramitan ante, por y en LA EMPRESA, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones de LA EMPRESA. La instalación interna es un contrato de ejecución de obra civil y se causará el IVA del 19% (o el vigente a la fecha) sobre la utilidad que se pacta en el 10%. Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO,



TENEDOR Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos. Se deja constancia que el suscriptor recibe copia del contrato de condiciones uniformes.

PARÁGRAFO 1: Las partes convienen en someter el perfeccionamiento, ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporen en el anexo de definiciones y condiciones del contrato, documento este que se entiende como parte integral del mismo.

PARÁGRAFO 2: En los eventos en que **NORGAS S.A. ESP** no pueda prestar el servicio de distribución de gas licuado del petróleo, podrá suministrar un gas combustible sustituto, previo aviso al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.

CLAUSULA PRIMERA. Los precios de las instalaciones internas están sujetas a las tarifas que anualmente son publicadas por **LA EMPRESA** en medios masivos de comunicación.

Las partes acuerdan que en caso de efectuarse obra civil que implique roturas en paredes estucadas y/o pintadas o con cerámicas o cualquier acabado especial, **COLGAS S.A. E.S.P.**, únicamente se comprometerá a efectuar el resane a nivel de friso o reboque es decir en obra gris.

CLAUSULA SEGUNDA. En los casos cuando la instalación interna es construida por **EL SUSCRIPTOR**, **COLGAS S.A. E.S.P.**, verificará mediante prueba neumática que no existen fugas en la instalación interna;



procedimiento efectuado de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas Colombianas; y a la vez solicitará a **EL USUARIO** los certificados correspondientes del instalador de acuerdo con los mínimos exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC y de tuberías y accesorios instalados. La eficiencia en el servicio no se garantiza cuando el diámetro de la tubería es menor a media pulgada ($\frac{1}{2}$ ") en cualquier tipo de tubería que se utilice. Esto de acuerdo a las especificaciones mínimas de diseño para gas combustible domiciliario.

PARÁGRAFO 1: Facultad de retractación. En todos los contratos de adquisición de bienes muebles y prestación de servicios mediante el sistema de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuarios, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retratación de cualquiera de las partes dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la entrega del bien.

En el evento en que cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación, se resolverá el contrato y por consiguiente, las partes restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.

"Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa a la parte deudora que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifique la Superintendencia Bancaria."



“Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses”.

“Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aún cuando las mismas se justifiquen por conceptos de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculado directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio de crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. (Art. 68 Ley 45/90)”.

“En cumplimiento con el artículo 3.7.2 de la resolución número 41280 del 23 de Diciembre de 2002”, los contratos de adquisición de bienes muebles o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación se encuentran reglamentados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el capítulo tercero título II de la Circular Única. La cual puede ser consultada en la página web de esta entidad www.sic.gov.co. En caso de tener alguna queja relacionada con su crédito, puede dirigirla a esta superintendencia.”.

Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **NORGAS S.A. E.S.P.**, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para:



- a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.
- b) Reportar a las centrales de información de riesgo, los datos tratados o sin tratar sobre el cumplimiento oportuno como el incumplimiento oportuno si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
- c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa, y también por intermedio de la Superintendencia Bancaria o a las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que estas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales.
- d) Conservar, en NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P "NORGAS" ., como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos, la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula.
- e) Suministrar a las centrales de información de riesgo, datos relativos a mis solicitudes de crédito así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que Yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.
- f) Reportar a las centrales de riesgo mi comportamiento relativo al pago de las tarifas de servicios públicos y



Declaro haber recibido el anexo de definiciones y condiciones del contrato.

Folio de Matrícula Inmobiliaria _____.

Para constancia se firma en _____ a los _____ del mes de _____ de _____.

Firma

Firma

Nombre

C.C:

NORGAS S.A. ESP

Nombre

C.C:

SUSCRIPTOR

ANEXOS DE DEFINICIONES Y CONDICIONES

TÍTULO I.

I. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la ley 142 de julio de 1994, la ley 689 de 2001, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", las normas Técnicas Colombianas expedidas por el ICONTEC en lo que sea aplicable. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

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

ACOMETIDA CLANDESTINA Y/O FRAUDULENTA. Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

AJUSTE. Conforme lo establecido en el art.35 literal e) de la Resolución CREG 108/97 LA EMPRESA podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5,00) la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$10,00) en caso contrario se desprejará.

ARTEFACTO A GAS. Son aquellos en los cuales se desarrolla la reacción de combustión, utilizando la energía química de los combustibles gaseosos que es transformada en calor, luz u otra forma.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL. Es aquel que no ha

sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

CARGA O CAPACIDAD INSTALADA. Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

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

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

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

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES. Es la compilación normativa para la distribución de gas combustible por redes y otros aspectos relacionados, contenidos en la Resolución CREG 067 DEL 21 de diciembre de 1995 o la que posteriormente la reforme.

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

COMPONENTE LIMITANTE. Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

CONSUMO. Cantidad de metros cúbicos de gas,

recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos o calculados mediante la metodología establecida por la autoridad reguladora.

CONSUMO ANORMAL. Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA, y los cuales según recomendación de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se establecen a continuación:

DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Consumos < 0	Consumos < 0
Alto consumo	Consumo > (Promedio + (Promedio*0.35))
Bajo consumo	Consumo < (Promedio - (Promedio*0.35))

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

CONSUMO FACTURADO. Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para los usuarios regulados o a los precios pactados con el usuario, si este no es regulado. Promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares o con base en aforos individuales.

CONSUMO MEDIO. Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro actual del contador y el registro anterior o de conformidad con lo establecido en la ley y/o en las condiciones uniformes.

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

CONSUMO NORMAL. Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido y determinados previamente por LA EMPRESA con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

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

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

seis meses de consumo.

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

CONTRIBUCIÓN. Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas perteneciente a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de los estratos 1 y 2; y estrato 3 de acuerdo con la decisión de la empresa de incluir o no este estrato dentro de los subsidios.

CORTE DEL SERVICIO. Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), código de distribución y en el contrato de servicios públicos y en las normas que las modifiquen, adicionen o reformen.

CREG. Es la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, adscrita al Ministerio de minas y Energía.

COSTO MÍNIMO OPTIMIZADO. Es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo.

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE. Es la

prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Persona jurídica o privada, que presta un servicio público conforme las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.

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

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

ESTRATO SOCIOECONÓMICO. Nivel de clasificación de la población con características similares de acuerdo al grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida y demás parámetros que establezca la autoridad competente.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del

Derecho Civil y Comercial. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

FACTURACIÓN. Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa, en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaborados y entrega de la factura.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio, la cual dará derecho al suscriptor o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

FRAUDE. Son todos los hechos relacionados con la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecte la medida del consumo real del SUSCRIPTOR o usuario. También, se considera fraude la conexión no autorizada al sistema de distribución de gas combustible de la EMPRESA. De manera similar, se considera fraude la adulteración de documentos por parte del SUSCRIPTOR o usuario la que generan sanciones y están definidos o descritos en el anexo de sanciones del presente contrato.

FUGA PERCEPTIBLE. Volumen de gas combustible que se escapa por los ductos que transportan el gas combustible y que puede ser detectado por cualquier persona sin la utilización de instrumentos técnicos.

FUGA IMPERCEPTIBLE. Volumen de gas combustible que se escapa por los ductos que transportan el gas combustible, el cual, únicamente puede ser detectado

mediante la utilización de instrumentos técnicos.

GAS COMBUSTIBLE. Gases de la segunda o tercera familia aptos para uso en aplicaciones como combustible en aplicaciones de tipo doméstico, comercial o industrial, suministrados a los usuarios a través de uno o varios sistemas de tuberías. Los tipos comunes de estos gases que se distribuyen comercialmente son el gas natural, y los gases licuados del petróleo en estado de vapor mediante vaporización natural o forzada, con o sin mezcla de aire propelente.

GASODOMÉSTICO. Es un artefacto a gas o equipo de uso residencial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía, tales como cocinar, calentadores, lámparas, etc. Los gasodomésticos a utilizar deben estar aprobados u homologados por la autoridad competente y será de exclusiva responsabilidad de quien los emplee, el uso debido, cuidado y mantenimiento de los mismos.

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

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

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

INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O RED INTERNA). Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del

inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida (sin incluirlo) hasta los aparatos de consumo, o en el caso de suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

INTERÉS DE MORA. Es aquel al que el deudor queda obligado desde el momento en que se constituye en mora de pagar las cuotas vencidas o el capital debido. El interés de mora será igual a la tasa máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles en el período correspondiente, de acuerdo a la Superintendencia Bancaria.

INTERÉS REMUNERATORIO. Es el que devenga un crédito mientras el deudor está obligado a restituirlo. El interés remuneratorio, será el acordado en las condiciones generales de adquisición de bienes por prestación de servicios mediante el sistema de financiación.

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

LIBERTAD REGULADA. Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a las cuales las empresas de servicios domiciliarios puedan determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos a usuario o consumidor.

LIBERTAD VIGILADA. Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente la tarifas de venta a

medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

MEDIDOR DE GAS. Denominado también contador, es un dispositivo mecánico que registra el volumen, presión y temperatura que ha pasado a través de él.

MEDIDOR DE PREPAGADO. Dispositivo que permite la entrada al suscriptor y/o usuario de una cantidad predeterminada de gas, por la cual paga anticipadamente.

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA EL GAS. Reglamentaciones expedidas por la autoridad competente, que regulan el diseño y construcción de las redes internas de distribución de gas combustible.

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

PERÍODO DE FACTURACIÓN. Lapso entre dos lectura consecutivas del equipo de medida de un inmueble.

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

PLAN DE EXPANSIÓN DE COSTO MÍNIMO. Plan de inversión a mediano y largo plazo cuya factibilidad técnica, económica, financiera y ambiental garantiza

minimizar los costos de expansión del servicio. Los planes oficiales de inversión serán indicativos y se harán con el propósito de garantizar continuidad, calidad y confiabilidad en el suministro del servicio.

POSICIÓN DOMINANTE. Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustituidos próximos de este, cuando sirve al 25 o más de los usuarios que conforman el mercado.

PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS. Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

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 seguridad, de fuerza mayor.

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

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

RECURSOS. Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del

contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden al recurso de reposición y el recurso de apelación en los casos que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

RECURSO DE REPOSICIÓN. Es el que se presenta ante LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte sus intereses en los casos y oportunidades prevista en el contrato de condiciones uniformes.

RECURSO DE APELACIÓN. Es el que se prestan en subsidio del recurso de reposición en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (atención a usuarios) de NORGAS S.A. E.S.P. y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

RED LOCAL. Conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas combustible a una comunidad desde el tanque estacionario de almacenamiento de gas combustible hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir éstas. La componen: el lugar de almacenamiento y regulación, y las tuberías de polietileno a media presión (anillos y troncales).

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la constitución y de la ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a

las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.

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

REVISIÓN PERIÓDICA. Es la inspección de las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad, realizada por LA EMPRESA. Para tal efecto, LA EMPRESA, dara aplicación a lo establecido en la Resolución CREG 059 de 2012.

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.

SANCIÓN POR FRAUDE. Es la sanción que se impone y cobra el SUSCRIPTOR y/o usuarios por haber incurrido las conductas o hechos descritos o determinados en el anexo de sanción.

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

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

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

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. Es el efecto jurídico previsto por la Ley, cuando LA EMPRESA no se pronuncia, ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario dentro del término legal establecido, se entiende que la decisión fue a favor del peticionario.

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

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos o la persona que es solidariamente responsable de las obligaciones y derechos que emergen de las condiciones uniformes del servicio público. Cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, TENEDOR Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos.

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

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Interrupción temporal del servicio, mediante el cierre de la válvula de corte del gas, por cualquiera de las causas previstas por la Ley.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, encargada

del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios públicos a los que se refiere la ley.

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

USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietaria del inmueble en donde este se presta, o como receptor director del servicio de distribución domiciliaria de gas combustible, a este último también se le denomina consumidor.

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 del inmueble de uso exclusivo del usuario y que permite control del servicio para cada artefacto de consumo.

II. CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS. Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollan de los principios consagrados en las leyes 142 de 1994, ley 689 de 2001 y resolución 108 de 1997 siempre que no contradigan dichas leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales:

1. De los derechos y garantías mínimas. Los derechos y garantías consagradas en las leyes 142 de 1994, en las normas de carácter general y expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan que consagren derechos a favor de los

usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por LA EMPRESA en la ejecución del presente contrato.

2. De acceso al servicio. Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
3. De libre elección al prestador del servicio. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que el proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
4. De calidad y seguridad del servicio. LA EMPRESA debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato.
5. De racionalidad. LA EMPRESA velará porque se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura razonable del servicio.
6. De neutralidad. LA EMPRESA dará un tratamiento igual a sus suscriptores y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas del servicio y/o



la que consagra la ley.

7. De buena fe. Tanto LA EMPRESA como sus suscriptores y/o usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.
8. De obligatoriedad del contrato. El presente contrato es Ley para las partes. LA EMPRESA está obligada no sólo a las disposiciones expresamente pactadas sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
9. Ley De no Abuso de posición Dominante. Las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición, de acuerdo a lo establecido en el Art. 33 de la 142 de 1994
10. 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.
11. De información y Transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidas



por la Superintendencia de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9 de la Ley 42 de 1994.

12. De Queja y Reclamo. La empresa deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.
13. De Facturación Oportuna. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.
14. De Obligatoriedad del pago. Los suscriptores o usuarios pagarán en los términos definidos en la Ley en el presente contrato, la factura de servicio presentada por la empresa por la prestación del servicio.
15. De Participación. Los suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de la empresa, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen.
16. De Agilidad y Economía en los Trámites. La empresa deberá abstenerse de imponer a los suscriptores o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificaren sus archivos.
17. De Responsabilidad. Las partes en el presente contrato responderán por los daños o indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.



TITULO II CONDICIONES UNIFORMES:

CAPITULO I- DISPOSICIONES GENERALES

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

Si el usuario o SUSCRIPTOR incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.

PARÁGRAFO ÚNICO: El SUSCRIPTOR no será parte del contrato cuando acredite ante la EMPRESA conforme al artículo 9 de la Resolución CREG 108/97 y el artículo 128 de la ley 142/94, que entre él 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. En estos casos, la empresa deberá facilitar la celebración del contrato con los consumidores.



Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante la EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda, o constancia que se ha iniciado una actuación de policía.

Tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble. También se liberará de sus obligaciones por las causales del artículo 10 de la Resolución CREG 108/97

1.1 DEBERES DE LAS PARTES y ABUSO DEL DERECHO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Nacional, es deber de los suscriptores y/o usuarios, así como de LA EMPRESA, ejercitar adecuada y racionalmente los derechos conferidos en este contrato, de tal forma que eviten extralimitaciones o abusos de los mismos y eventuales vulneraciones de los derechos de las parte o terceros.

Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la Buena Fe y el de la Responsabilidad. Adicionalmente es deber de LA EMPRESA brindar calidad y seguridad en el servicio, velar porque se cumpla el principio de la racionalidad, de la neutralidad, el no abuso de la posición dominante, el no abuso del derecho, el deber de atender las quejas y reclamos, el deber de la facturación oportuna, de la agilidad y economía en los tramites. Y por su lado será deber del usuario las obligaciones del pago y las demás previstas en la Ley, en el presente contrato, en las condiciones uniformes aplicadas por la empresa y demás documentos que se



tramitan ante, en y por LAEMPRESA.

2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por LA EMPRESA y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, Distritales y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones internas hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio; así mismo se deberán suscribir el contrato de condiciones uniformes y las garantías (títulos valores) que LA EMPRESA requiera en el caso de otorgamiento de créditos.

En el caso que LA EMPRESA encuentre la solicitud del servicio o los demás documentos incompletos conforme los requisitos exigidos, se le informará al usuario indicándole lo que debe subsanar para que este proceda a solucionar la deficiencia y poder otorgarle el servicio.

LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: 1) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas. 2) Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura, 3) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente. 4) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas. 5) Cuando exista en el inmueble una instalación interna realizada por



personal no autorizado ni registrado ante LA EMPRESA de distribución de gas combustible y demás requisitos regulados por la autoridad competente. 6) Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con las normas técnicas expedidas por el ICONTEC o por la autoridad competente. 7) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. 8) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. 9) Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de LA EMPRESA. 10) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en la Circular Única expedida por dicha Superintendencia, o cualquier norma que la modifique, adicione o complemente. 11) La inexistencia de redes locales en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante.

PARÁGRAFO 1: LA EMPRESA dispondrá como máximo de Treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables a! suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios y proceder a la anulación del mismo.



PARÁGRAFO 2: LA EMPRESA no suministrará el servicio a aquellos usuarios a los cuales se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas combustible, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto. LA EMPRESA podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble.

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

4.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente por intermedio de acometidas efectuadas por LA EMPRESA, o por personal acreditado, autorizado y registrado ante LA EMPRESA

5.- 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 revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las acometidas, tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional o no residencial.

6.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren.

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

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

PARÁGRAFO 3.- En el evento que el suscriptor o usuario incumpla en el pago de una cuota mensual estipulada, además de la suspensión propia del servicio, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos represente, a demandar judicialmente, igual si incurre en cualquier causal de terminación del presente contrato y sin que, en tal evento LA EMPRESA quede obligada a devolver al suscriptor o usuario las sumas que éste haya pagado, las cuales quedarán de LA EMPRESA



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

PARÁGRAFO 4. LA EMPRESA publicará los cargos por conexión de conformidad a las autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG

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

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

8.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO: Corresponde al mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del suscriptor o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación que LA EMPRESA, considere necesaria. El costo de dicha reparación será por cuenta del suscriptor o usuario. En todo caso el usuario es responsable de la protección de las redes del distribuidor en sus predios.

9.- DE LA CONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva



responsabilidad del propietario, poseedor y/o tenedor, suscriptor o usuario de! servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o un organismo que se encuentre debidamente acreditado para la realización de la Revisión Periódica de las instalaciones internas de gas como lo establece el artículo 3 de la Resolución CREG 059 de 2012 que modificó el artículo 2.23 de la Resolución CREG 0067 de 1995, de manera que se dé cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad exigidos por LA EMPRESA, la Regulación y la Normatividad vigentes.

Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

Toda instalación deberá cumplir con las normas técnicas y de seguridad correspondiente. La EMPRESA no suministrará gas en ninguna instalación interna que no cumpla estas normas y estará legitimada para rehusar la prestación del servicio o discontinuar el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, o menoscaba la continuidad



o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la Resolución CREG 059 de 2012 que modificó el artículo 2.25 de la Resolución CREG 0067 de 1995, cuando el usuario prevea realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, deberá efectuar aviso previo y contará con aprobación por escrito de NORGAS S.A. ESP según lo establece el numeral 4.18 del Código de Distribución Resolución CREG 067 de 1995. En todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse de que éste llegue al Distribuidor”.

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

10.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos anormales, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer



si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportuna para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, conforme con lo dispuesto en este contrato y a costa del usuario.

PARÁGRAFO ÚNICO. REVISIÓN PERIÓDICA

OBLIGATORIA: LA EMPRESA se obliga a inspeccionar las instalaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario periódicamente a intervalos no superiores a cinco (5) años o a solicitud del usuario consultando las normas técnicas o de seguridad. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012 El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. El NORGAS S.A. ESP será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, para lo cual se establecen los siguientes pasos:

(i) NORGAS S.A. ESP 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 se enviará al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las siguientes 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.

(ii) El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión.

(iii) NORGAS S.A. ESP cuenta con el listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, que puede ser consultado a través de la página WEB de la Empresa.

(iv) 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 de las facturas del servicio o de un anexo de éstas, expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y página web del distribuidor.

(v) Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica NORGAS S.A. ESP no ha



recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de 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.

(vi) NORGAS S.A. ESP sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por el distribuidor, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente.

El usuario podrá hacer llegar al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad que el Organismo 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, el distribuidor verificará su autenticidad.

(vii) Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica NORGAS S.A. ESP no ha recibido el Certificado de Conformidad, 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 sea remitido por el usuario directamente a la empresa, a través de los medios que ésta haya dispuesto para tal efecto incluidos el fax, el correo electrónico, el distribuidor deberá verificar su autenticidad, esto es, que



el Certificado haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio.

(viii) NORGAS S.A. ESP suspenderá el servicio al usuario cuando el Organismo 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 la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio.

CAPITULO III DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

11.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ordenar con cargo al suscriptor o usuario en la localización de los equipos de medida y de las acometidas del inmueble así como autorizar las independizaciones del caso. LA EMPRESA podrá Suspender el servicio de gas a un suscriptor y/o usuario cuando no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas, o porque no ofrezca condiciones de accesibilidad que faciliten la lectura.

12.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA: Cada unidad habitacional deberá contar con su correspondiente equipo de medida, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación



de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de *su* mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

13.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACIÓN: LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los equipos de medida y regulación con cargo al suscriptor o usuario.

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

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

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



PARÁGRAFO ÚNICO: En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, el suscriptor y/o usuario tiene derecho a Solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta firmada por el funcionario de la empresa, el suscriptor y/o usuario y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de quince minutos, no se hace presente esta persona que actuará como testigo, se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

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

16.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS: Las acometidas, instalaciones internas y equipos de medición construidos o suministrados por LA EMPRESA, tendrán una garantía de un (1) año, salvo que la anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el Anexo I como de alteración de las características de la acometida, centro de medición o instalación interna. Esta garantía no cobija actos vandálicos o caso fortuito, o mal intencionados, motines, asonadas terremotos o eventos de fuerza



mayor, así como los daños debidos a negligencia o descuido del suscriptor y/o usuario o que hayan sido alterados en forma inconsulta.

CAPITULO IV DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

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

1. La prestación continúa de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para LA EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del suscriptor hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión del servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa revisión de la Ley.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto



funcionamiento.

4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y reinstalación se efectuarán durante los 2 días hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión.
5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
6. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.
7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.
8. Enviar las facturas de cobro al usuario, con cinco (5) días hábiles de anticipación como mínimo a la fecha de su vencimiento.
9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.
10. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga la información mínima suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe



pagar y los plazos que tiene para ello, los intereses por mora, los valores por reconexión y reinstalación del servicio.

11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA.
12. Informar dentro del término previsto en la normatividad vigente sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos para LA EMPRESA.
13. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona. Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el suscriptor o usuario haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.
14. suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa:

(i) Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema;



(ii) Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida; y,

(iii) En los casos establecidos en el numeral 4.20 de la Resolución CREG 067 de 1995 Código de Distribución.

18. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones las siguientes:

1. Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas combustible.
2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
3. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
4. Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual



- y/o múltiple de medición, según sea el caso.
5. Permitir la revisión por de las instalaciones del usuario parte de LA EMPRESA o por organismos de certificación o de inspección debidamente acreditados periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numerada. El costo de las pruebas que se requieran y las reparaciones a que haya lugar, estarán a cargo del suscriptor y/o usuario
 6. Contratar con firmas instaladoras calificadas y autorizadas y registradas ante LA EMPRESA de acuerdo con la reglamentación vigente, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.
 7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, Conforme con las normas técnicas. En el evento que el SUSCRIPOTOR y/o usuario coloque candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de la Empresa al nicho o gabinete el que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, la EMPRESA solicitará el retiro de los



obstáculos, y en caso de no hacerlo el suscriptor y/o usuario, la EMPRESA previa comunicación le suspenderá el servicio. (Art. 30 Resol. 108, párrafos. 2 y 3yArt. 5.17 VIII del código de distribución).

8. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.
9. Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras, materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del Personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
10. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.
11. Solicitar previamente, autorización de LA EMPRESA, para el cambio de uso del servicio.
12. Proporcionara las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.



13. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se podrá abstener de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.
14. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medición, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial (SIC).
15. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LAEMPRESA.
16. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto por la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
17. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en el equipo de medición o instalaciones, acometidas y redes del servicio de gas combustible, salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.
18. 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; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o Reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su



disposición instrumento de medida más preciso; o en cualquier otro evento autorizado en este contrato o por la regulación. Entre otras, se tienen como indicios de adulteración o intervención de un medidor aquellos, tales como: la perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sello, instalación de medidores no homologados y calibrados, instalación de By-pass.

19. Pagar los costos y gastos en que incurre LA EMPRESA por concepto de reconexión o reinstalación del servicio.
20. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
21. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.
22. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que esta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados especificaciones relativas a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta
23. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA



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

24. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.
25. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otros equipos en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.
26. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en éste contrato que así lo ameriten.
27. Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados



con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del suscriptor.

CAPITULO V

19.- DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

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

A) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o usuario si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. En caso de afectarse a terceros la solicitud debe acompañarse de autorización autenticada escrita por este. La solicitud deberá presentarse por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha que se espera hacer efectiva. Esta suspensión no podrá exceder de seis periodos de facturación.

No procederá la suspensión por mutuo acuerdo, en los siguientes eventos: I) que la empresa y el suscriptor o usuario no convengan en ello; II) por afectarse intereses económicos de cualesquiera de las partes; III) por afectarse a terceros que no acepten expresamente la suspensión; IV) por no estar interesada en la suspensión una de las partes contratantes; V) por mora del suscriptor o usuario en el pago del servicio.

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

1.- Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros, que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio. 2.- Para hacer reparaciones técnicas y mantenimientos preventivos de los sistemas de distribución, producción y transporte, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno. 3.- Por fuerza mayor o caso fortuito. 4.- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 5.- Cuando se parcele, urbanice o construya sin la caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. 6.- Por orden ejecutoriada de autoridad competente. 7.- Por emergencias declaradas por las autoridades competentes. 8.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los Sistemas de distribución, producción y transporte de gas combustible. 9.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura. 10.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura. 11.- Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas. 12.- Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente. **PARÁGRAFO:** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas



combustible o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de gas será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

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

- 1.- Por la falta de pago oportuno de un (1) período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna.
- 2.- Por no permitir la revisión periódica establecida en el párrafo único del artículo 10 y en el numeral 5 del artículo 18 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de LA EMPRESA o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión.
- 3.- Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
- 4.- Por realizar modificaciones en las instalaciones o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- 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.- Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de comercio y de las demás acciones legales



- procedentes.
- 7.- Por interferir en la utilización, reparación, operación o mantenimiento de las líneas, redes, instalaciones y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los suscriptores o usuarios.
 - 8.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las conexiones, acometidas, equipo de medición y regulación o líneas de gas combustible.
 - 9.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, acometidas, equipos de medida y de lectura de contadores.
 - 10.- No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.
 - 11.- Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.
 12. Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.
 - 13.- Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual aparece contratado el servicio.
 - 14.- Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA.
 - 15.- Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
 - 16.- En general cualquier alteración inconsulta y



unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.

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

PARÁGRAFO 2: Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO 3: Ejecútese o no la medida de suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 4: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en la orden de suspensión la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO 5: LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

PARÁGRAFO 6: Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión, y pagar los costos y gastos en que haya incurrido LA EMPRESA para el restablecimiento del servicio.



PARÁGRAFO 7: Si el SUSCRIPTOR y/o usuario no permite la suspensión del servicio y/o promueve directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, la empresa procederá a taponar la misma e iniciará las acciones legales del caso. En este evento el usuario deberá cancelar el valor de la reinstalación y de los demás conceptos que adeude a la empresa, como requisito previo para que le sea Habilitada la instalación. En caso de reincidencia, habrá lugar a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

D) SUSPENSIÓN EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 8 DE LA RESOLUCIÓN CREG 059 DE 2012: NORGAS S.A. ESP tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación escrita al usuario:

- (i) Falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación;
- (ii) Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor;
- (iii) Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables;
- (iv) Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas;



(v) Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada;

(vi) Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios;

(vii) Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario;

(viii) En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso;

(ix) Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida; y,

(x) Negativa por parte del usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del distribuidor o el comercializador, cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos

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



- 1.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de cuatro (4) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- 2.- Hacer por lo menos por una vez conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.
- 3.- Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 4.- Cuando se adulteren por lo menos en dos (2) ocasiones los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- 5.- Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
- 6.- Por la demolición sin previo aviso a LA EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- 7.- Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- 8.- Cuando el suscriptor o usuario no permita la instalación del servicio de gas combustible en un lapso superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio.
- 9.- Por cualquier otra forma de fraude que afecte a LA EMPRESA.



- 10 - Por orden de autoridad competente.
11. Por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o cuando se cause perjuicio o cree inminencia de agravio a la Empresa o a terceros, por vulnerar o amenazar vulnerar políticas gubernamentales, aspectos económicos de la prestataria, así como aspectos sociales o ambientales.

Se presume que el atraso en el pago de cuatro (4) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la Empresa.

PARÁGRAFO 1: Cuando se realice el corte del 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 inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARÁGRAFO 3: El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público.

PARÁGRAFO 4: Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a! corte, y pagar todos los gastos de reinstalación en que incurra LA EMPRESA.

PARÁGRAFO 5: La suspensión consistirá en cerrar la válvula de corte instalada en el centro de medición; y el corte del servicio en el taponamiento de la acometida.

21.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.- Para restablecer el servicio, si la suspensión



o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste deberá eliminar su causa y pagar:

- 1.- La deuda, los intereses de mora, y demás conceptos que se hayan causado de acuerdo con la Ley.
- 2.- Los costos y gastos de reconexión o reinstalación, según el caso.
- 3.- Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrirá cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CAPITULO VI DEL CONSUMO Y LAS FACTURAS

22.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA o quien haga sus veces prestarán mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO ÚNICO. CLAUSULA ACELERATORIA: En caso de mora del SUSCRIPTOR y/o Usuario en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, costos y gastos por reconexión, costos y gastos de reinstalación, que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPTOR o usuario se difiera; LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

23.- RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA



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

24.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información: Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio, nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio, estrato socioeconómico y clase de uso del servicio, período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese periodo y valor, lectura anterior del medidor de consumo si existiere, causa de la falta de lectura en los casos en que no haya sido posible realizarla, fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura, consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos cuando se trate de facturaciones mensuales y de los último tres(3) periodos cuando se trate de facturaciones bimestrales - en defecto de lo anterior deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis(6) últimos meses, los cargos expresamente autorizados por la comisión, valor de las deudas atrasadas, cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada, monto de los subsidios y la base de su liquidación, cuantía de la contribución de la solidaridad así como el porcentaje aplicado para su liquidación, cargos por concepto de reconexión o reinstalación, otros cobros autorizados.

25.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS: La factura sólo



incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido y autorizado con y por el usuario y/o suscriptor.

26.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: Es derecho del suscriptor o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla en tiempo. LA EMPRESA entregará la factura por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el. Lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. De no encontrarse éste en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El reparto de la factura se hará directamente por LA EMPRESA o a través de una compañía de mensajería especializada. PARÁGRAFO: Se asumirá que se exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

27.- OPORTUNIDAD PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS: Las facturas por la prestación del servicio que expida LA EMPRESA deberán ser canceladas por el suscriptor o usuario en su totalidad a más tardar en la fecha límite del vencimiento de la misma. Conforme el Art. 99 de la ley de servicios públicos la empresa no podrá eximir a ningún SUSCRIPTOR o usuario del pago del servicio público domiciliario.

28.- COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en



que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

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

30.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO: El propietario del inmueble, el SUSCRIPTOR, el poseedor o el tenedor del inmueble o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma, el cual se realizará únicamente en los sitios autorizados por la empresa.

PARÁGRAFO ÚNICO: En el caso en que LA EMPRESA tenga convenios especiales con entidades financieras o de otra naturaleza para el recaudo, LA EMPRESA no se responsabiliza en el evento de inconvenientes que se presenten entre el usuario y el recaudador. Asimismo, no se responsabiliza por los pagos que realicen los suscriptores y/o usuarios en establecimientos no aprobados por la Empresa, con las cuales no se han suscritos convenios de recaudo.

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

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

33.- PERIODO DE FACTURACIÓN: El período de facturación será mensual o bimensual. Cualquier cambio



en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

34.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general todas las conexiones deberán tener equipos de medición, bien sea que lo instale LA EMPRESA o que sea adquirido por el suscriptor o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado y 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 (6) periodos anteriores.

El consumo facturable, se contabilizará teniendo en cuenta el consumo promedio 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.

CAPITULO VII DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS:

35.- QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y

RECURSOS: El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuarios) de LA



EMPRESA, para el efecto el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá informar por lo menos el número del código, número del medidor, nombre, la dirección del inmueble, los motivos de la petición, queja o recurso y lo que se persigue con la solicitud.

36.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES: Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA, las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones reclamaciones, quejas y recursos, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad Competente. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos.

37.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1.-Contra los actos de LA EMPRESA de suspensión, terminación, corte y facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los



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

38.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HÁBILES contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA



expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustitua para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

39.- RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de servicios públicos

40.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si esta es Escrita. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán entregando personalmente la correspondiente decisión a quien formula la queja, reclamación, petición y recursos. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público del



solicitud establecida en el presente contrato, del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.

- 3.- Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA.
- 4.- Por parte del suscriptor o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
- 5.- Cuando quiera que el suscriptor o usuario haya dado lugar a la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo a lo previsto en la cláusula 20.
- 6.- Por la renuencia del usuario para permitir la conexión al servicio
- 7.- Por los demás motivos establecidos en la ley.

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

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

44.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este



respectivo despacho, por el término de diez (10) días, con inserción de él a parte resolutive de la providencia.

PARÁGRAFO 1- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME: Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor, usuario o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca.

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

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

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

- 1.- Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes esto afecte convengan en ello del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
- 2.- Por parte de LA EMPRESA. Cuando se compruebe fraude del suscriptor o usuario, respecto de la



contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará en un todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato. Se regirá también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

CAPITULO IX DE LAS DISPOSICIONES FINALES:

45.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán primera: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio; o, en su defecto, si luego del trámite la diferencia persiste, a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de la



circunscripción donde se presta el servicio, Centro al cual debe dirigirse la demanda arbitral y en donde se desarrollará el proceso. El proceso se llevará a cabo de acuerdo con las normas legales que regulen el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos.

46.- DELEGACIÓN; Para LA EMPRESA: El representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas a los funcionarios de LA EMPRESA que ocupen los cargos de Director Técnico, Jefe de Departamento de Atención a Usuarios, Jefe de Departamento de Facturación y Cartera, para que cada uno de ellos, actuando de manera independiente, atienda y conteste peticiones reclamaciones, quejas y recursos, así como para, imponer sanciones en desarrollo del presente contrato.

47.- DISPOSICIÓN FINAL: Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten. Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y se aplicarán a todos los usuarios que tengan vigente Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible

ANEXO I

48.-HECHOS QUE DETERMINAN LOS FRAUDES:

48.1. Manipulación de Equipos, Redes y Acometidas que atentan contra la confiabilidad de la medición: se considera fraude el evento en el que El SUSCRIPTOR o Usuario manipule o permita que otra persona manipule sus equipos, redes, acometidas, adultere sellos del medidor o conecte el servicio de manera directa, de manera tal que se afecte o pudiera afectar la confiabilidad de la medición, o el SUSCRÍPTOR o Usuario que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores.

48.2. Impedimento o Violación de la Suspensión: El suscriptor o Usuario que de cualquier manera viole, o permita que un tercero viole la suspensión del servicio, o impida la suspensión o corte del servicio cuando éstos se generen por el incumplimiento en el pago del mismo, u obstaculice o impida la labores de los funcionarios autorizados por LA EMPRESA.

48.3. Inducción a error: El usuario o suscriptor que induzca o mantenga en error a LA EMPRESA o permita, tolere o autorice que otro lo haga, incluyendo a título enunciativo, estampar sellos que no correspondan al de las entidades recaudadoras autorizadas por LA EMPRESA, falsificar comprobantes de pago, certificados de pago por vía electrónica; así mismo, se considerará esta conducta a título enunciativo cuando le dé al servicio un uso distinto al convenido con la empresa; sin perjuicio del cobro del



consumo no facturado (si fuere el caso), LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio. Sin perjuicio de lo anterior y cuando fuere el caso, el SUScriptor cancelará la diferencia entre los cargos por conexión, correspondiente al nuevo uso y los cargos en la situación autorizada, en el caso de que ésta sea positiva más los intereses moratorios. En caso contrario no habrá lugar a devolución de dinero.

48.4. Conexiones No Autorizadas: EL suscriptor o usuario que de cualquier manera realice o permita que otro realice Una o varias conexiones o instalaciones adicionales no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, sin perjuicio del cobro del consumo no facturado (si fuere el caso), será sancionado por LA EMPRESA con las suspensión del servicio.

48.5. La suspensión del servicio por los hechos que determinen el fraude por parte de EL USUARIO, se efectuará sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar LA EMPRESA en su contra.

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

COLGASS.A. E.S.P.
NIT 890.500.726-3

Linea de pedidos



320 889 9901



310 30 33 400

Emergencias



01 8000 960 808

[f/ColgasCol](#) [@/colgascol](#) [in/colgas](#) [v/colgas](#) | www.colgas.com

