

**CONDICIONES UNIFORMES CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS PROPANO (GLP)
SUMINISTRADO EN CILINDROS CELEBRADO ENTRE
NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P Y SUS USUARIOS**

**CAPITULO I
DEFINICIONES Y PARTES**

CLÁUSULA 1- DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las Condiciones Generales Uniformes se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1.994, la Resolución 023 de 2008 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, las Normas Técnicas Colombianas en lo que sean aplicables, y las demás normas que las reglamenten o modifiquen.

CLÁUSULA 2.- PARTES. Son los abajo firmantes, quienes asumen la calidad de **EMPRESA** y de **SUSCRIPTOR, PROPIETARIO y/o USUARIO**, respectivamente. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que corresponda al propietario del inmueble y al usuario del servicio. (El término **SUSCRIPTOR, PROPIETARIO y/o USUARIO** incluye a todas las personas que utilizan al servicio y a la(s) persona(s) que suscribe(n) el presente Contrato, en consecuencia, dichas personas asumen obligaciones en virtud del mismo).

**CAPITULO II
DISPOSICIONES GENERALES**

CLÁUSULA 3.- CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBE REUNIR LAS ACOMETIDAS Y LAS REDES INTERNAS PARA PODER OBTENER EL DERECHO A DEMANDAR EL SERVICIO. Las condiciones técnicas que deben reunir el inmueble y/o instalación para que el **USUARIO** pueda tener derecho al suministro del gas propano son las establecidas en el reglamento técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía y las demás normas

que lo modifiquen o reformen. Dentro de las condiciones se incluyen todos los elementos constitutivos de la instalación, siempre que hayan sido ejecutadas conforme a las especificaciones técnicas señaladas por la autoridad competente y por la **EMPRESA**.

LA EMPRESA hará las revisiones que correspondan para cerciorarse de que la conexión al cilindro y el regulador cumplen con tales requisitos. El mantenimiento o reparación de las redes y acometidas correrán a cargo del **USUARIO**.

PARAGRAFO. LA EMPRESA podrá negar la solicitud de suministro, mediante escrito que exprese los motivos que la sustenten, en los siguientes casos:

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en estas condiciones uniformes y/o en la ley.
- Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo.
- Cuando el **USUARIO** potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- Cuando la conexión del cilindro y regulador no ofrezcan seguridad al sistema de **LA EMPRESA**.
- Por demás eventos de fuerza mayor o caos fortuito
- Cuando el **USUARIO** se encuentre por fuera del área de cobertura de la empresa.

CLÁUSULA 4.-. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: El servicio de gas propano que **LA EMPRESA** suministre al **USUARIO** final se destinará exclusivamente por éste para uso residencial, industrial o comercial, según el caso. Adicionalmente, el **USUARIO** final utilizará el gas propano suministrado exclusivamente para sus propias necesidades y no podrá revenderlo, ni facilitarlo de cualquier forma a terceras personas. EL **USUARIO** no podrá entregar los cilindros dados en comodato a un tercero

diferente de la **EMPRESA**, ni manipular el cilindro de forma alguna diferente a la finalidad para la cual están destinados, incluyendo sacar GLP del cilindro para cualquier fin. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, salvo autorización expresa y escrita de **LA EMPRESA**.

CLÁUSULA 5.- PROPIEDAD DE LOS CILINDROS. **LA EMPRESA** será la única y exclusiva propietaria de los cilindros marcados y certificados que entregue al **USUARIO** para la prestación del servicio. Estos cilindros serán dejados en manos del **USUARIO** a título de comodato precario, con garantía de restitución mediante depósito de dinero, de considerarlo la **EMPRESA** aplicable, de conformidad con la regulación aplicable. Se entiende que cualquier persona que resida en el domicilio del **USUARIO**, estará autorizada para recibir el cilindro. El **USUARIO** no podrá disponer de los cilindros a ningún título. De igual manera, no podrá entregar o restituir el cilindro a persona distinta de la **EMPRESA** o de la persona autorizada por el Distribuidor, o a en los expendios o puntos de venta que comercialicen producto de la misma marca. El depósito entregado por los cilindros será restituido una vez termine el Contrato y el **USUARIO** devuelva los cilindros bajo su tenencia a la **EMPRESA**

CLÁUSULA 6. RESPALDO DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO. Con el objeto de garantizar el valor comercial del gas suministrado y del (los) cilindro(s) entregado(s) a título de comodato precario (en caso que el cilindro sea propiedad de la **EMPRESA**) y demás obligaciones que el **USUARIO** contraiga con la **EMPRESA** con motivo de este contrato, la **EMPRESA** a su elección podrá solicitar al **USUARIO**, la firma de un pagaré en blanco con carta de instrucciones, con el fin de respaldar las obligaciones adquiridas por este último en virtud del presente Contrato.

CLÁUSULA 7. VALOR DE RECIBOS Y COMPROBANTES. Los comprobantes que elabore la **EMPRESA** y que sean suscritos por cualquier ocupante, habitante, usuario del inmueble o por el mismo **USUARIO**, en los cuales conste la entrega de un recipiente marcado a título de comodato serán prueba suficiente de la realización de tales operaciones. Igual valor tendrán los recibos elaborados por **LA EMPRESA** para documentar el suministro del producto.

CLÁUSULA 8. AMBITO DE OPERACIÓN, DEMANDA Y ENTREGA DEL PRODUCTO. **LA EMPRESA** operará diferentes departamentos a nivel nacional. El **USUARIO** o la persona autorizada por él, entendiéndose que todos los ocupantes del inmueble podrán solicitar la entrega de producto telefónica o personalmente a los teléfonos y direcciones que aparecen en el recibo o factura de venta. A partir de la solicitud, la **EMPRESA** contará con un plazo de 48 horas para atender el pedido respectivo. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **USUARIO** de acudir directamente a comprar el producto a un expendio o punto de venta debidamente autorizado por la **EMPRESA**.

CAPITULO III

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ACOMETIDAS Y REDES INTERNAS Y CONEXIÓN DEL CILINDRO

CLÁUSULA 9. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES O REDES INTERNAS. La construcción de las instalaciones o redes internas del inmueble donde se utilice el gas propano las podrá contratar el **USUARIO** libremente. Si la **EMPRESA** detecta que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad de acuerdo a lo establecido con la regulación aplicable, no autorizará la instalación del servicio hasta tanto no sean corregidas.

La **EMPRESA** conectará el cilindro en los gasodomésticos del **USUARIO**, cuando la entrega se haga directamente en el domicilio de este; cuando el cilindro sea adquirido por el **USUARIO** a través de los expendios y/o puntos de venta, será responsabilidad del **USUARIO** la revisión de las redes internas y la conexión del cilindro.

CAPITULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Sin perjuicio de las que por vía general impongan las normas aplicables, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de la **EMPRESA** las siguientes:

- 1.- Suministrar el G.L.P. al **USUARIO** según sus requerimientos y de manera oportuna.
- 2.- Entregar al **USUARIO** un recibo numerado en el cual se relacione como mínimo el valor, la fecha de suministro del producto, el nombre de la EMPRESA y los números telefónicos de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, servicios de atención de emergencias y pedidos.
- 3.- Entregar al **USUARIO** el cilindro debidamente marcado, provisto de un sello de seguridad en la válvula, para evitar alteración de la cantidad de G.L.P. que contiene el cilindro.

4.- Prestar el servicio en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes, desde el momento en que para la **EMPRESA** sea técnicamente posible y de parte del **USUARIO** se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para la obtención del servicio, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico que lo impidan.

5.- Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los términos legalmente establecidos, las peticiones, quejas y recursos que presenten los **USUARIOS**, en relación con el servicio de gas que preste **LA EMPRESA**.

6.- Entregar un producto correctamente medido y que cumpla con la calidad exigida en la regulación, para lo cual debe garantizar que la calidad del producto recibido de los comercializadores mayoristas no sufra alteración.

7.- Instruir a los **USUARIOS** sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de una emergencia. La instrucción a usuarios se hará en cartillas instructivas, mediante la inclusión de reglas de seguridad en los cilindros o mediante la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan, todo ello sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto, expidan las autoridades competentes.

8.- A cada factura que se entregue al **USUARIO** se adjuntará la siguiente información: i) Normas de seguridad y precauciones que debe observar el usuario para efectuar el traslado del cilindro desde el Punto de Venta hasta su domicilio; ii) Normas de seguridad y precauciones que debe observar el usuario para conectar el cilindro y iii) Instrucciones al usuario en la devolución adecuada del cilindro, indicándole claramente que sólo podrá devolver el cilindro al Distribuidor con el cual tienen un Contrato de Servicios Públicos, bien sea que llegue un vehículo del Distribuidor a

recoger el cilindro o el **USUARIO** lo lleve al mismo Punto de Venta donde lo adquirió.

10.- Prestar el servicio de suministro de G.L.P. en cilindros que cumplan con las normas técnicas de fabricación vigentes.

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DEL USUARIO. Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas aplicables, corresponderán al **USUARIO** las siguientes:

1.- Cancelar los valores que **LA EMPRESA** le cobre por el suministro o por la prestación de los servicios complementarios que el **USUARIO** final le solicite.

2.- Solicitar mediante orden de compra o llamada telefónica las cantidades de gas propano G.L.P en el efectivo desarrollo de este contrato.

3.- Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico, para el diseño, mantenimiento y construcción de las instalaciones de gas.

4.- Facilitar el acceso al inmueble, a las personas por **LA EMPRESA** para efectuar la revisión de las instalaciones.

5.- Cuidar y conservar el cilindro suministrado por **LA EMPRESA**.

6.- Abstenerse de disponer del cilindro a cualquier título.

7.- Restituir el cilindro a **LA EMPRESA** o al distribuidor responsable de la marca, a la terminación del contrato, por cualquier causa.

8.- Prestar la garantía que asegure el mantenimiento y restitución del cilindro.

9.- Acatar de manera inmediata las sugerencias de tipo técnico y de seguridad que formule **LA EMPRESA** con el fin de que la instalación garantice la seguridad de la comunidad y aceptar las medidas preventivas del caso en el evento en que tales indicaciones no sean posibles de cumplir o no se acepte aplicarlas.

10.- Abstenerse de realizar el trasvase o transferencia de G.L.P. entre cilindros.

11.- Abstenerse de usar el cilindro marcado entregado por **LA EMPRESA** para ser llenado por otro Distribuidor.

CAPITULO V- DE LAS FACTURAS PRECIO DEL SUMINISTRO Y SERVICIOS

CLÁUSULA 12. PRECIO Y FORMA DE PAGO. El precio del combustible suministrado es el establecido por **LA EMPRESA** dentro del régimen de libertad vigilada para cada uno de los municipios y que será dado a conocer de manera anticipada al **USUARIO**, mediante la publicación de los cargos correspondientes de la tarifa en un diario de amplia circulación, en los términos establecidos en el artículo 6º de la Resolución CREG 001 de 2009 o en aquella que la modifique o sustituya. El precio de los servicios complementarios será el establecido por **LA EMPRESA** en tanto no sea regulado por el Gobierno. Ese precio se pagará contra entrega del producto suministrado.

CLÁUSULA 13. REGLAS SOBRE LOS RECIBOS O FACTURAS. El recibo o la factura sólo incluirán valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el **USUARIO**

CLÁUSULA 14. CONTENIDO DE LAS FACTURAS. Las facturas o recibo que expida **LA EMPRESA** contendrán la siguiente información, según sea el caso:

- a) Nombre de la empresa y el NIT.
- b) Nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) El valor.
- d) Tipo de cilindro entregado
- e) Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos.
- f) Plazo de entrega
- g) Consumo facturado

CAPITULO VI ENTREGA

CLAUSULA 15. DE LA ENTREGA A DOMICILIO DEL CILINDRO. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del **USUARIO** o de otros mecanismos, y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto **LA EMPRESA**, tales como líneas telefónicas o páginas web entre otras.

PARÁGRAFO: El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en cilindro en el domicilio del **USUARIO** será de 48 horas.

CAPITULO VII DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 16. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. LA EMPRESA cuenta con una Oficina de Peticiones Quejas y Recursos que puede funcionar en forma conjunta con otra u otras empresas, cuya dirección y teléfono se

encuentra en la factura o recibo del suministro, en la cual se atienden, tramitan y resuelven las peticiones de los **USUARIOS** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación.

CLÁUSULA 17. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EL SUSCRIPTOR O USUARIO tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a **LA EMPRESA** cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad, pero el **USUARIO** deberá informar por lo menos el nombre o dirección del inmueble, de manera que pueda identificarse correctamente el predio al cual corresponde la reclamación.

CLÁUSULA 18. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES. Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito en la sede principal de la empresa o en cualquiera de sus agencias o través de las líneas telefónicas o la página web establecida por **LA EMPRESA** para ello. Si estas fueren verbales **LA EMPRESA** las podrá resolver de esta misma forma, aunque el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja 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. En todo caso las peticiones o recursos se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifiquen y reformen.

CLÁUSULA 19. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS. Para responder las quejas, peticiones y recursos **LA EMPRESA** tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el **USUARIO** auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, (caso en el cual el plazo será de 30 días

hábiles) se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

CLÁUSULA 20. NOTIFICACIONES. Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan los recursos se notificarán personalmente, y cuando ello no fuere posible, se notificará por edicto en lugar de acceso libre al público en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de **LA EMPRESA**.

El **USUARIO** que no esté conforme con la decisión adoptada por la **EMPRESA**, podrá interponer el recurso de apelación, únicamente como subsidiario del recurso de reposición, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación o publicación.

CAPITULO VIII.-

DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

CLÁUSULA 21. VIGENCIA DEL CONTRATO. El contrato se celebra por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales expresamente estipuladas en la cláusula siguiente.

CLÁUSULA 22 TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Podrá ponerse fin al contrato, por una de las siguientes causas:

- 1.- Por mutuo acuerdo de las partes.
- 2.- Por incumplimiento de las obligaciones en cabeza de las partes.

3.- Por solicitud de cualquiera de las partes notificada con (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación,
4.- Por la demolición del inmueble sin perjuicio de los derechos de **LA EMPRESA**.

5.- Por parte del **USUARIO** cuando **LA EMPRESA** incurra en falla en la prestación del servicio.

6.- Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato.

CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **LA EMPRESA** podrá proceder a la suspensión del servicio en los siguientes casos:

1.- Por mora en el pago de la factura por parte del **USUARIO**

2.- Por no cumplirse las condiciones técnicas y/o de seguridad requeridas para la prestación del servicio.

3.- Por no realizar el **USUARIO** los mantenimientos y/o revisiones a su cargo de forma oportuna de conformidad con los establecido por las regulaciones técnicas.

4.- Por impedir el acceso a los funcionarios de la **EMPRESA** a realizar las inspecciones aplicables

5.- Para atender emergencias que se puedan presentar.

6.- Por mutuo acuerdo entre las Partes.

7.- Para realizar reparaciones o mantenimientos o para establecer medidas de seguridad que sean requeridas de forma inmediata.

8.- Por la ocurrencia de eventos de caso fortuito y/o fuerza mayor.

CLÁUSULA 24. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. El contrato podrá ser modificado por **LA EMPRESA**, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante respecto del **USUARIO** final o de terceros. (Art. 11.1 de la Ley 142 de 1994) Dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación dentro de los quince días (15) siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el **USUARIO** tendrá derecho a terminar de manera inmediata el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

CLÁUSULA 25. CESIÓN DEL CONTRATO En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del Servicio Público de Gas Propano, 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.

Hasta tanto la empresa no sea notificada de la enajenación, el **USUARIO** que suscribió el Contrato continuará siendo solidariamente responsable por las obligaciones establecidas en el presente contrato

CAPITULO IX EMERGENCIAS

CLÁUSULA 26. En caso de presentarse una emergencia con el producto suministrado el **USUARIO** y/o cualquiera de los habitantes del inmueble deberán dar aviso inmediato a **LA EMPRESA** al teléfono indicado en las facturas y/o comprobantes de entrega, la **EMPRESA** a través de personal calificado procederá a su atención.

CAPITULO X

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 27. El contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios se regirá por las cláusulas especiales que por las características del servicio pacten las partes, por las condiciones uniformes ofrecidas por **LA EMPRESA**, por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y demás normas que la reglamente, adicionen o reformen, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del contrato modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

CLÁUSULA 28. Para dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, **LA EMPRESA** dentro de la prestación del servicio público de gas propano almacena y recolecta datos personales de, entre otros, sus usuarios, con la finalidad de: Soportar, informar y reportar los usuarios atendidos por la compañía y llevar un registro de los mismos. Por esta razón, **LA EMPRESA** requiere obtener autorización de **EL USUARIO** para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada, permita a **LA EMPRESA** recolectar, registrar, almacenar, usar, suprimir, procesar, compilar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases de datos de **LA EMPRESA**, esto de conformidad con la Política de Tratamiento de la Información que se encuentra en la página web de la compañía. Dicha autorización se otorga con la firma del presente Contrato.

En los términos dispuestos por el Artículo 7 del Decreto 1377 de 2013, mediante la firma del presente Contrato, el **USUARIO** autoriza a la **EMPRESA**, de manera expresa para mantener y manejar su información en las bases de datos de **LA EMPRESA**. El tratamiento de los datos personales se hará de conformidad con la política que para estos efectos fijó **LA EMPRESA** y que se encuentra disponible en su página web. Para solicitudes referentes a protección de datos personales se debe contractar **LA**

EMPRESA en la dirección de correo electrónico:
protecciondedatos@insa.com.co

Igualmente, **EL USUARIO** con la firma del presente Contrato autoriza obtener de cualquier fuente legal, su información comercial, reputacional y de pago para realizar las verificaciones correspondientes en virtud de este Contrato. Así mismo, con la firma del presente contrato, el **USUARIO** autoriza a la **EMPRESA** para realizar los reportes correspondientes a las centrales de riesgo, o cualquier base de datos operada por un operador de datos, sobre el cumplimiento de las obligaciones del **USUARIO** en el presente Contrato.

El **USUARIO** garantiza que la información suministrada a la **EMPRESA** es verídica y real.

CLÁUSULA 30. PRELACIÓN. Las condiciones especiales pactadas por las Partes, de acordarse, prevalecerán sobre lo pactado en el presente documento.

LA EMPRESA

EL USUARIO

Nombre

C.C.