**CONDICIONES UNIFORMES AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS PROPANO (GLP)**

**CAPITULO I DEFINICIONES Y PARTES**

CLÁUSULA 1.- DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS PROPANO – GLP (en adelante, el Contrato)

de se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, 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 las obligaciones en virtud de este).

**CAPITULO II**

**DISPOSICIONES GENERALES**

CLÁUSULA 3.- OBJETO. En virtud del presente Contrato, la EMPRESA se obliga a prestar el servicio público domiciliario de GLP en cilindros al USUARIO.

CLÁUSULA 4. CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBEN REUNIR LAS ACOMETIDAS Y LAS REDES INTERNAS PARA

PODER OBTENER EL DERECHO A DEMANDAR EL SERVICIO. Las condiciones técnicas que debe 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 ejecutados 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 por cuenta del USUARIO.

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

1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas y que estén expresamente previstas en estas condiciones uniformes y/o en la Ley.
2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo.
3. Cuando el USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
4. Cuando la conexión del cilindro y regulador no ofrezcan seguridad al sistema de la EMPRESA.
5. Por eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
6. Cuando el USUARIO se encuentre por fuera del área de cobertura de la EMPRESA.

CLÁUSULA 5.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO. El servicio de GLP que la EMPRESA suministre al USUARIO final se destinará exclusivamente por éste para uso residencial, industrial y/o comercial, según sea el caso. Adicionalmente, el USUARIO final utilizará el GLP 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 6.- 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 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.

PARÁGRAFO: El USUARIO deberá informar inmediatamente a la EMPRESA en caso de pérdida, hurto o destrucción del cilindro sin perjuicio de la no devolución del valor del depósito en garantía entregado por el usuario al momento de la suscripción del contrato; la empresa evaluará el caso y comunicará mediante documento escrito los motivos por los cuales toma la decisión de devolver o no el monto del depósito. En caso de que el USUARIO disponga del cilindro recibido sin tener en cuenta a la EMPRESA y lo estipulado en el presente contrato, la EMPRESA estará facultada para la NO devolución del depósito en garantía, además este hecho constituirá al usuario en sujeto susceptible de las acciones civiles o penales que se consideren necesarias, si la empresa lo estima pertinente.

CLÁUSULA 7.- 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 de 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 discreción 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 8.- VALOR DE LOS 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 precario, 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 9.- ÁMBITO DE OPERACIÓN, DEMANDA Y ENTREGA DEL PRODUCTO. la EMPRESA operará diferentes

departamentos a nivel nacional. el USUARIO o la persona autorizada por él, entendiéndose 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 cuarenta y ocho (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 10.- 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 con lo establecido en 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 11.- 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 GLP 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, así como, de los 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 la alteración de la cantidad de GLP que contiene el cilindro.
4. Prestar el servicio de 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 se hayan satisfecho, por parte del USUARIO, las condiciones básicas requeridas para la obtención del servicio, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor, 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 el USUARIO, en relación con el servicio de gas que preste la EMPRESA.
6. Entregar el producto correctamente medido y que cumpla con la calidad exigida en la regulación, para lo cual, la EMPRESA debe garantizar que, la calidad del producto recibido de los comercializadores mayoristas no sufra alteración.
7. Instruir al USUARIO 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 se hará en cartillas instructivas, mediante la inclusión de reglas de seguridad en los cilindros o 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 para la devolución adecuada del cilindro, indicándole claramente que sólo podrá devolverlo 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.

1. Prestar un servicio de suministro de GLP en cilindros que cumpla con las normas técnicas de fabricación vigentes.

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DE el 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 GLP en el efectivo desarrollo del 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, además, aceptar las medidas preventivas en el evento en que las sugerencias suministradas no sean posibles de cumplir o no acepte acatarlas.
10. Abstenerse de realizar el trasvase o transferencia de GLP entre cilindros.
11. Abstenerse de usar el cilindro marcado por la EMPRESA para ser llenado por otro distribuidor.

**CAPITULO V**

**DE LAS FACTURAS, PRECIO DEL SUMINISTRO Y SERVICIOS**

CLÁUSULA 13.- 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 14.- REGLAS SOBRE LOS RECIBOS O FACTURAS. El recibo o 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 con el USUARIO.

CLÁUSULA 15.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS. Las facturas o recibos que expida la EMPRESA contendrán, entre otras, la siguiente información:

1. Nombre y NIT de la EMPRESA.
2. Nombre del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. Valor por el servicio prestado.
4. Tipo de cilindro entregado.
5. Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos.
6. Plazo de entrega.
7. Consumo facturado.

**CAPITULO VI DE LA ENTREGA**

CLÁUSULA 16.- ENTREGA A DOMICILIO DEL CILINDRO. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios, por solicitud expresa del USUARIO o por otros mecanismos; la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que, para el efecto, haya dispuesto la EMPRESA, tales como líneas telefónicas, páginas web, entre otras.

PARÁGRAFO. El tiempo máximo entre la solicitud del cilindro de GLP por parte del USUARIO y la entrega efectiva del mismo en su domicilio será de cuarenta y ocho (48) horas.

**CAPITULO VII**

**DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

CLÁUSULA 17.- OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. La EMPRESA cuenta con un área de Experiencia Cliente cuya dirección y teléfono se encuentra disponible en la factura/recibo del suministro o en la página web <https://colgas.com/servicio-al-cliente/>

CLÁUSULA 18.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EL SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá derecho a presentar

quejas, peticiones o recursos a la EMPRESA cuando a bien tenga hacerlo. 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 19.- 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, en cualquiera de sus agencias o través de las líneas telefónicas o la página web establecida por la EMPRESA para ello (<https://colgas.com/servicio-al-cliente/>). 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 la modifiquen y reformen.

El procedimiento de PQRs se encuentra disponible en <https://norgas.com.co/procedimiento-de-pqrs/>

CLÁUSULA 20.- TÉRMINO 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, para responder las quejas, peticiones y recursos. En el caso en que se requiera de la práctica de pruebas, el plazo de respuesta será de treinta (30) días hábiles. Pasado este término y, si no se llegare a demostrar que el USUARIO auspició la demora, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

CLÁUSULA 21.- 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 notificaran 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 del acto.

**CAPITULO VIII**

**DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

CLÁUSULA 22.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El Contrato se celebra por término indefinido y podrá darse por terminado por las causales expresamente estipuladas en el presente Contrato o en la Ley 142 de 1994 o cualquiera que la modifique o la extinga.

CLÁUSULA 23.- 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 treinta (30) días 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 24.- 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 lo 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, 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 25.- 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 (artículo 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 (15) días 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 26.- 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 documento.

**CAPITULO IX**

**DE LAS EMERGENCIAS**

CLÁUSULA 27.- ATENCIÓN DE EMERGENCIAS. La EMPRESA cuenta con una línea de atención de emergencias a la cual los usuarios podrán llamar las veinticuatro (24) horas todos los días del año: **01-8000 96 0888.**

**CAPITULO X**

**DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

CLÁUSULA 28.- AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS. Las modificaciones a las normas aplicables al sector de GLP que sean expedidas por cualquier autoridad competentes se entenderán incorporadas a este Contrato

sin que se requiera la autorización de ninguna de las dos partes para ello, modificarán aquellas cláusulas que le sean contrarias.

CLÁUSULA 29.- ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA. La empresa presta sus servicios en los siguientes departamentos: Atlántico, Bolívar, César, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre, Antioquia, Arauca, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Chocó, Cundinamarca, Bogotá D.C., Guainía, Guaviare, Huila, Meta, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, Vichada.

CLÁUSULA 30.- PROTECCIÓN DE DATOS. la EMPRESA dentro de la prestación del servicio público de gas propano almacena y recolecta datos personales del USUARIO con la finalidad de: con el fin de gestionar las obligaciones contractuales, consultar y reportar información relacionada con el historial comercial, crediticio y financiero a las centrales de información o centrales de riesgo, incluyendo reportes positivos y negativos, y enviar información comercial. Contrato.

Los datos personales compartidos deberán ser recolectados y tratados por las Partes de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen, y la Política de Tratamiento de Datos Personales de cada Parte, las cuales formarán parte integral del presente Contrato y se encuentra disponible en <https://colgas.com/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>.

La EMPRESA se compromete a adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

De conformidad con lo anterior, 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 que los datos personales compartidos en virtud del presente Contrato sean recolectados, registrados, almacenados, usados, suprimidos, procesados, compilados, actualizados, transferidos o transmitidos a terceros, tanto dentro como fuera del territorio nacional, para el fin aquí establecido. Igualmente, el USUARIO con la firma del presente Contrato autoriza obtener de cualquier fuente legal, su información comercial, reputacional y de pago, para no 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.

El USUARIO tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que haya sido recolectada, así como a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos, a través de los canales establecidos por la EMPRESA y que se relaciona a continuación:

protecciondedatos@colgas.com

CLÁUSULA 31.- PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP. – Para el cambio de

comercializador de GLP el USUARIO deberá seguir el procedimiento establecido por la EMPRESA y que se encuentra disponible en: [https://colgas.com/wp-content/uploads/2020/03/Cambio-de-Comercializador-de-](https://colgas.com/wp-content/uploads/2020/03/Cambio-de-Comercializador-de-GLP-Cilindros.pdf) [GLP-Cilindros.pdf](https://colgas.com/wp-content/uploads/2020/03/Cambio-de-Comercializador-de-GLP-Cilindros.pdf)

CLÁUSULA 32.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán en primera instancia a mediación, o arreglo directo, posteriormente, se realizará el trámite conciliatorio según las reglas de la Ley 640 de 2001, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; fracasada esta instancia, se acudirá a la decisión de un Tribunal de Arbitramiento, que decidirá mediante un árbitro cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o a la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El arbitramento se llevará a cabo en el Municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este Contrato.

CLÁUSULA 33. - 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 reglamenten, 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

De conformidad con la Ley 142 de 1994 las condiciones especiales pactadas por las partes, de acordarse, prevalecerán sobre lo pactado en el presente documento.

Las Partes convienen que en caso suscribir este documento mediante firma electrónica, digital y/o escaneada, reconocen plena validez a su contenido, siendo este exigible y vinculante entre las Partes para todos los efectos legales. En señal de aceptación las partes suscriben el presente Contrato el (Día/Mes/Año).

|  |  |
| --- | --- |
| **LA EMPRESA** | **EL USUARIO** |
| **Firma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Razón Social: **COLGAS S.A. E.S.P.**Nit: 890.500.726-3Nombre Rep. o Apoderado: **XXXXXXXX**Apoderado [ ]  Rep. Legal [ ] Dirección: Diag. 92 No. 17 A -42 Piso 4Correo electrónico: colgas@colgas.com | **Firma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Nombre o razón social: XXXXXXXXXXXX**Persona natural [ ]  Persona jurídica [ ] NIT [ ]  CC.[ ]  : XXXXXXXXXXXNombre Rep.Legal o apoderado (si aplica): : XXXXXXXXXXXApoderado [ ]  Rep. Legal [ ] Dirección: XXXXXXXXXXXCorreo electrónico: XXXXXXXXXXX |