



Julio 2024 <



Una empresa PROMIGAS

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS NATURAL DE SURTIGAS S.A. E.S.P.

Este Contrato se celebra entre SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS "SURTIGAS S.A. E.S.P.", que para efectos del presente contrato se identificará en adelante como LA EMPRESA, identificada con el NIT. 800.400.869-9 que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Cartagena, por una parte y por la otra el usuario, suscriptor, poseedor o propietario, en adelante el USUARIO, quien con la compra del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de prestación del servicio público de gas natural con condiciones uniformes. Este contrato responde a las necesidades del USUARIO, quien manifiesta que el servicio se destinará para uso y bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial o industrial), a una capacidad máxima instalada de Metros cúbicos por hora a una presión de entrega, la cual será medida en libras por pulgada cuadrada, con una variación en la presión de entrega que no exceda de los límites establecidos en la normatividad técnica vigente.

**Objeto:** El contrato de prestación del servicio de Gas domiciliario es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un USUARIO a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de Gas Natural conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios y/o suscriptores. LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino además, las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de los 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.

**PARAGRAFO.-** El objeto del presente contrato es el suministro de Gas Natural por parte de LA EMPRESA, sin embargo, en el evento en que no sea posible dicho suministro, LA EMPRESA podrá suministrar otro combustible en las condiciones de calidad definidas para el mismo.

Los gastos y costos que se generen para hacer posible el suministro de otro combustible serán asumidos por el USUARIO, salvo los casos en que la imposibilidad en el suministro de gas natural sea generada por LA EMPRESA. Para todos los efectos aquí previstos se dará aplicación a las metodologías definidas por la autoridad competente que sean definidas para cada tipo de combustible.

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 de mismo.

Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos.

LA EMPRESA presta sus servicios en los Departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba, Antioquia y Magdalena, y en todos aquellos Municipios en donde LA EMPRESA inicie la prestación del servicio de acuerdo con los planes de expansión. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

## ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES

### TÍTULO I. ●CAPÍTULO I I. DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con SURTIGAS S.A.-E.S.P. se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 de julio 11 de 1994, Ley 689 de 2001, Ley 632 de 2002, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", las Normas 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.

**ABONO:** Para efectos del sistema de comercialización prepago, es la cantidad de dinero que un suscriptor o usuario entrega en forma anticipada a la empresa, para abonar a la factura de servicios públicos, porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, en las condiciones generales de prestación del servicio. (Resolución CREG 096 de 2004).

**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. Lo anterior es aplicable para los usuarios que tienen medición prepago.

**ACOMETIDA CLANDESTINA Y ANOMALA:** Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas efectuada sin autorización de LA EMPRESA

**ACTIVACIÓN DEL PREPAGO:** Momento en el cual la empresa a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin pone a disposición del usuario la cantidad de gas prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado. (Resolución CREG 096 de 2004).

**ANOMALIA:** Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos. Así como la construcción de la Acometida por personas diferentes a LA EMPRESA

**ARTEFACTO A GAS:** Es aquel que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.

**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.

**BY – PASS:** Conexión que de manera fraudulenta permitan desviar el flujo de gas natural sin pasar por el centro de medición, afectando está y la facturación real del consumo.

**CAMBIO DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN CONVENCIONAL Y/O POSPAGO A SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO:** Procedimiento mediante el cual LA EMPRESA realiza el cambio a un usuario del medidor pospago a un medidor de tecnología prepago.

**CAPACIDAD INSTALADA:** Es la capacidad nominal del medidor (componente limitante del sistema) definida en unidades de caudal. (Volumen sobre unidad de tiempo).

**CARGA INSTALADA:** Es la suma de las capacidades nominales de los artefactos a gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se pueden instalar en la misma.

**CARGO FIJO:** Es el valor mensual que se cobra a todo usuario, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. Este concepto se cobrará desde el momento en que se den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio.

**CARGO POR CONEXIÓN:** Es el cargo por acometida más el costo del medidor cuando sea suministrado por la empresa, más una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión en las redes de distribución, cuando a juicio de la CREG se requiera para estimular nueva inversión de costo mínimo.

**CENTRO DE MEDICION:** Se encuentra conformado por los equipos y elementos requeridos para efectuar la regulación, control y medición del suministro del servicio de gas para uno o varios usuarios.

**CENTRO DE MEDICION INDIVIDUAL:** Conformado por el medidor, el regulador, la válvula de corte del suministro y los accesorios para el control de gas a una sola vivienda.

**CERTIFICADO DE CONFORMIDAD:** Es el documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso, o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

**CODIGO DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los suscriptores y/o usuarios de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por Redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

**COMERCIALIZADOR:** Participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización, de conformidad con la regulación vigente.

**COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS:** Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al USUARIO acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida e instalaciones de gas natural que suministran el servicio al respectivo inmueble. En dicha comunicación de hallazgos se menciona el resultado de la situación anómala encontrada, las pruebas que existen hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales y el derecho de defensa y debido proceso que le asiste y el término para ejercerlo.

**CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas natural mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, la alteración del funcionamiento de tales equipos.

**CONEXIONES DE ACCESO AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:** Bienes que permiten conectar un productor, un comercializador, otro distribuidor, gran consumidor a un sistema de distribución de gas combustible por redes de tubería.

**CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD:** LA EMPRESA, tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento en que LA EMPRESA suspendiera, restringiera o discontinuará el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

**CONSUMO:** Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el suscriptor o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, y calculados mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria

**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

**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 para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado.

**CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

**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 PREPAGADO:** Es la cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el usuario por el valor prepago, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga. (Resolución CREG 096 de 2004, "Por la cual se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones").

**CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis (6) meses de consumo.

**CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta su servicio a un SUScriptor Y/O USUARIO a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos SUSCRIPtoRES Y/O USUARIOS no determinados. Hacen parte del Contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

**CONTRIBUCIÓN:** Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas pertenecientes 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 estratos 1 y 2, y en el estrato 3 cuando la Comisión defina las condiciones para su aplicación.

**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, en la Resolución 108 de 1997, Resolución 067 de 1995 y Resolución 059 de 2012, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en el contrato de servicios públicos y en las normas que las modifiquen adicionen o reformen y en el presente Contrato de Servicio Público.

**CREG:** Es la Comisión de Regulación de Energía y Gas, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

**DEFECTO CRÍTICO:** Se entiende por defecto crítico todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un organismo de Certificación o de inspección acreditado, catalogado como tal en el Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 9 0902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo, que, deben conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al SUSCRIPtoR Y/O USUARIO por parte del distribuidor.

**DEFECTO NO CRÍTICO:** Se entiende por defecto no crítico, todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un organismo de Certificación o de inspección acreditado, catalogado como tal en el Anexo 2 del Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 9 0902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, el cual NO conlleva incumplimiento de los requisitos estipulados en el reglamento técnico. Bajo situación de defecto no crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el defecto no crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término fijado por el distribuidor, el cual en ningún caso debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un defecto no crítico, LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la normatividad vigente.

**DELITO DE DEFRAUDACION DE FLUIDOS:** Es el delito tipificado por el Código Penal.

**DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al procedimiento indicado en el artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 del 30 de enero de 2024 que modifica transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997.

**DIA HABIL:** Para todos los efectos del presente contrato, se entenderá como día hábil, aquellos donde funcione ordinariamente LA EMPRESA, dentro de los horarios de atención al usuario establecidos.

**DIA NO HABIL:** Se entenderán por días no hábiles, para efectos de la contabilización de los términos previstos en el presente contrato, aquellos fijados como tales por el Gobierno Nacional y los demás señalados por las autoridades locales, siempre que LA EMPRESA informe con la debida antelación a los usuarios.

**ELEVADOR:** elemento mecánico que permite la transición entre la tubería plástica y metálica o viceversa.

**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 a la metodología establecida por Planeación Nacional demás parámetros que establezca la autoridad competente.

**EXPLICACIÓN A LA COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS:** Explicaciones del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y/o acometida y/o instalación interna, de que habla la comunicación de hallazgos proferido por LA EMPRESA Junto con la explicación a la comunicación de hallazgos EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR puede solicitar y aportar las pruebas que estime pertinente.

**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 130 de la Ley 142 de 1994, 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 ELECTRÓNICA:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 616-1 del Estatuto Tributario y el artículo 1.6.1.4.4. del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, el sistema de Facturación es el conjunto de funcionalidades que permiten la interoperabilidad e interacción de la factura electrónica, los documentos equivalentes y los documentos electrónicos determinados por la por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, y que puedan servir para el ejercicio de control de la autoridad tributaria y aduanera, de soporte de las declaraciones tributarias o aduaneras y/o de soporte de los trámites que se adelanten ante esta entidad, así como los demás instrumentos electrónicos que se deriven de estos. (Artículo 2 del Capítulo 2 del Título 1 de la Resolución DIAN 165 de noviembre 2023 "Por la cual se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de venta, se expide el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, y se dictan otras disposiciones en materia del sistema de facturación").

**PARÁGRAFO 1-** Código de respuesta rápida -Código QR-: Por sus siglas en inglés <(quick responsecode)>, <<código de respuesta rápida>>, consiste en un código de barras bidimensional cuadrado que permite almacenar información en una matriz de puntos.

**PARÁGRAFO 2-** Código Único de Factura Electrónica -CUFE-: Es un requisito de la factura electrónica de venta con validación previa a su expedición, constituido por un valor alfanumérico que permite identificar de manera inequívoca la citada factura, incluido en los demás documentos e instrumentos electrónicos que se deriven de la citada factura, cuando fuere el caso.

**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 en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

**FIRMA DIGITAL O ELECTRONICA:** Es una secuencia de datos electrónicos (bits) que se obtienen mediante la aplicación a un mensaje determinado de un algoritmo (fórmula matemática) de cifrado asimétrico o de clave pública, y que equivale funcionalmente a la firma autógrafa del Representante Legal de LA EMPRESA, siempre y cuando esté autorizada por una entidad de certificación debidamente acreditada.

**FIRMA INSTALADORA:** Es la persona natural o jurídica que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que haga sus veces, para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los usuarios o suscriptores del servicio de gas que presta LA EMPRESA.

**FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de gas combustible a través de las instalaciones internas de un inmueble, la cual únicamente puede ser detectada mediante la utilización de instrumentos técnicos.

**FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de gas combustible a través de las instalaciones internas de un inmueble, que puede ser detectada por el usuario o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

**GAS NATURAL:** Es una mezcla de hidrocarburos gaseosos, principalmente metano, proveniente de depósitos del subsuelo y que se presenta en forma libre o asociado al petróleo. El Gas Natural, cuando lo requiera, debe ser acondicionado o tratado para que satisfaga las condiciones de calidad de gas establecidas por la CREG en la Resolución CREG 071 de 1999 o aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan.

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

**GRAN CONSUMIDOR DE GAS NATURAL:** Es un consumidor de más de 100.000 pcd a partir de enero 1o. del año 2005, medida la demanda en un solo sitio individual de entrega.

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

**INSTALACIONES:** Esta comprendida por la acometida, el centro de medición y regulación, la instalación interna y el artefacto a gas, del servicio de gas natural.

**INSTALACIONES EN SERVICIO:** Son las instalaciones para Suministro de Gas Combustible que se hayan puesto en servicio antes de la inspección reglamentaria, contenida en la Resolución 9 0902 de 2013, expedida por el MME.

**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, hasta los aparatos de consumo. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. No incluye los artefactos a gas (gasodoméstico).

**LECTURA:** Registro del consumo que marca el equipo de medida.

**MANIPULACIÓN INDEBIDA:** Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de la acometida, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos.

**MEDIDOR:** Es el equipo que mide la demanda máxima y los consumos de gas. Instrumento para medir los consumos que los usuarios adquieren de LA EMPRESA o de terceros, en este último caso homologados por las entidades acreditadas.

**MEDIDOR PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente. (Resolución CREG 096 de 2004).

**MERCADO MAYORISTA DE GAS NATURAL:** Conjunto de transacciones de compraventa de gas natural y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y en el mercado secundario. También comprende las transacciones de intermediación comercial de la compra, transporte y distribución de gas natural y su venta a usuarios finales. Estas transacciones se harán con sujeción al reglamento de operación de gas natural.

**MERCADO MINORISTA DE GAS NATURAL:** Conjunto de transacciones de intermediación comercial de la compra, transporte y distribución de gas natural y su venta a usuarios finales.

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA:** Entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, cuya responsabilidad es la de dirigir la política nacional en cuanto a minería, hidrocarburos e infraestructura energética.

**MONTO DE LA DEUDA:** Corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que el usuario con deuda activa de modalidad pospago que cambia a modalidad prepago, adeude a LA EMPRESA al momento de la instalación del medidor prepago. Incluye, además, consumo de gas natural registrado por el medidor pospago entre el último día de lectura tomada por parte de LA EMPRESA y el momento de instalación del medidor prepago. El monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros. Así mismo al monto de la deuda se le adicionarán los cargos a que haya lugar por recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al sistema prepago, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada.

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

**NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS:** documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios. Las normas técnicas aplicables se encuentran relacionadas en las distintas regulaciones del sector de gas natural, tales como las establecidas en el Anexo No. 1 de la Resolución No. 9 0902 de 2013 expedido por el Ministerio de Minas y Energía, y las aplicables según las certificaciones adquiridas por la Empresa por parte del ICONTEC

**NOTIFICACIÓN:** Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio, o a un tercero. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, LA EMPRESA aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 65 al 94 del Código Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, y demás que la sustituyan, modifiquen, revoquen o complementen total o parcialmente, y Numeral 70 del presente documento.

**ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN:** Es una entidad imparcial, pública o privada, nacional, o extranjera, que posee la competencia y la confiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación, consultando los intereses generales.

**ORGANISMO DE INSPECCIÓN ACREDITADO:** Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección de las instalaciones internas de gas.

**PARTES:** Son PARTES de este contrato, por un lado, LA EMPRESA, en su calidad de distribuidora de gas natural, y por el otro lado, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio.

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. El período de facturación puede ser mensual, bimestral o semestral.

**PERIODO DE PREPAGO:** El período prepago, para efectos de liquidación de subsidios y contribuciones, consolidación y reporte de información a las entidades de regulación, control y vigilancia, estará acorde al cronograma comercial de SURTIGAS S.A.E.S.P., que para efectos referenciales estaría comprendido entre los días 21 del mes actual y 20 del mes siguiente.

**PERSONA COMPETENTE:** Aquella que ha sido entrenada, tiene experiencia y posee certificado de competencia laboral para realizar actividades referentes al Reglamento Técnico, Resolución 9 0902 de 2013 expedida por el MME, como diseñador, instalador, personal de mantenimiento y reparador, inspector, soldador y/o certificador. La competencia será certificada por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC o el SENA.

**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 público domiciliario de distribución de Gas Natural, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por Surtigas S.A respecto de uno o más suscriptores en particular.

**PEQUEÑO CONSUMIDOR DE GAS NATURAL:** Es un consumidor de menos de 100.000 pcd o su equivalente en m<sup>3</sup> a partir de enero 1o. del año 2005.

**PILOTO DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO DE GAS NATURAL:** Es el programa mediante el cual LA EMPRESA busca suministrar gas natural prepago, a los usuarios señalados en el numeral 107 destinatarios de este documento.

**PLAN DE FINANCIACIÓN ASOCIADO AL PILOTO DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO DE GAS NATURAL CON COBERTURA PREDEFINIDA:** Corresponde al plan de financiación del monto de la deuda aplicado a los usuarios vinculados al piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida, y que, al momento de la conexión al servicio, tengan una deuda activa vigente con LA EMPRESA.

**PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA:** Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio. En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando LA EMPRESA haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes

**PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN:** Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

**PREPAGO:** Compra de gas combustible con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago. (Resolución CREG 096 de 2004 "Por la cual se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones"). Este sistema es aplicable al servicio público de gas, el cual permite que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, realice el pago de este servicio con anticipación a su consumo, ya sea porque el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR desea pagar por el servicio en esa forma, o porque este se acoge voluntariamente a la instalación de medidores prepago.

**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 Natural por razones técnicas, de seguridad o fuerza mayor o caso fortuito.

**RECLAMACIÓN:** Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a LA EMPRESA la revisión de la facturación del servicio de gas Natural, para que ésta tome una decisión final o definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

**RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas natural a un inmueble, al cual se le había suspendido el servicio desde el equipo de medición, desde el elevador o desde la acometida y/o red de distribución por alguna de las causales previstas en la ley o, en este contrato.

**RECURSO:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas Natural o la ejecución del contrato de servicios públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (De Atención a Usuarios) de LA EMPRESA y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

**RECURSO DE QUEJA:** Es el que se presenta directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, cuando LA EMPRESA rechaza el trámite del recurso de apelación.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se presenta ante LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del suscriptor o usuario, en los casos y oportunidades previstos expresamente por la ley.

**REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y la Ley, para someter la conducta de las personas que presten los servicios públicos domiciliarios a las reglas normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos.

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

**RED INTERNA.-** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los 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 al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

**RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.

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

**REVISIÓN PERIÓDICA:** Es una actividad de inspección obligatoria de conformidad a lo establecido en la Resolución CREG 059 de 2012, de las instalaciones en servicio correspondiente a la etapa de mantenimiento de la instalación. Debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado o por un Organismo de Certificación Acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC) para esta actividad, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en este contrato y en la resolución CREG en mención o aquella que la modifique o sustituya, o a solicitud del usuario en cualquier tiempo y desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos.

La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución (Resolución Creg 067 de 1995).

**REVISIÓN PREVIA:** Es la actividad de inspección de las Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio, no incluye los artefactos a gas. Esta debe ser realizada por un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC para esta actividad, cumpliendo las normas o reglamentos vigentes. El costo de la misma estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**SERVICIO ASOCIADO:** Es aquella modificación, reparación y/o adecuación que la EMPRESA, presta sobre la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodómicos o artefactos a gas.

**SERVICIO BASICO:** Es aquel que LA EMPRESA instala originalmente en el inmueble del suscriptor y/o usuario al momento de celebrar el contrato de prestación de servicio público domiciliario de gas combustible. Comprende desde el servicio de distribución y comercialización de gas combustible, y que sean obligatorios para la prestación segura del mismo.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE:** Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería o red física, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo la Acometida, el Medidor y la Red Interna.

**SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el servicio que se presta para otros fines distintos del residencial. Es el destinado a satisfacer las necesidades de Gas Natural de los establecimientos comerciales, oficiales y en general de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

**SERVICIO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales

**SERVICIO INDUSTRIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas natural de los establecimientos industriales.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Cuando SURTIGAS S.A.-E.S.P. no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario en relación con el servicio público de gas, dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normas aplicables, se entenderá que la decisión fue a favor del peticionario.

**SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de gas combustible al usuario final, que puede escoger voluntariamente el usuario y/o suscriptor y no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago. (Resolución CREG 096 de 2004).

**SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:** Es el conjunto de gasoductos y estaciones reguladoras de presión que transportan Gas Combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde una Estación de Transferencia de Custodia de Distribución o desde un Tanque de Almacenamiento, o desde una Estación de Descompresión, hasta el punto de derivación de otro Sistema de Distribución y/o de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su Conexión.

Para efectos de este contrato dicho sistema se compone del sistema de distribución de Propiedad de SURTIGAS S.A. E.S.P., de ahora en adelante se denominará Sistema de Distribución de Gas Natural

**SISTEMA DE MEDICIÓN PREPAGO:** Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago. (Resolución CREG 096 de 2004).

**SISTEMA DE TRANSPORTE** Es una red de gasoductos compuesta por sistemas troncales y subsistemas de transporte

**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.

**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 las demás actividades a las que se refiere la ley 142 de 1994.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del servicio por cualquiera de las causales que contempla la ley o este contrato, la cual podrá ser realizada desde el equipo de medición, desde el elevador, o desde la acometida y/o red de distribución, aplica para medidores convencionales, prepago e inteligentes. La suspensión desde el elevador aplicará cuando el usuario, estando suspendido desde el equipo de medición, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA o cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición. La suspensión desde la acometida y/o red de distribución sólo será procedente para los siguientes casos: a.) Cuando el usuario no permita la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador, b.) Cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador, c.) Cuando el usuario estando suspendido desde el medidor, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA y se presenten las situaciones descritas en las literales a y/o b. d.) Cuando el usuario estando suspendido desde el elevador, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA. e) En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considerará suspensión del servicio". (Resolución CREG 096 de 2004).

**TARIFA:** Son los cargos que LA EMPRESA cobra por la prestación de determinado servicio, conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG

**TARJETA NFC:** Tarjeta inteligente que a través de la tecnología NFC (near field communication, en inglés) permite la comunicación con el medidor para transferirle la recarga realizada.

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

**USUARIO O CLIENTE:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario de gas combustible, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

**USUARIO NO REGULADO:** Persona natural o jurídica con una demanda superior a la definida previamente por la CREG por instalación legalizada, cuyas compras de gas natural combustible se realizan a precios acordados libremente bajo negociaciones bilaterales.

**USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica cuyas compras de gas combustible están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG.

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

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

**CREDITO BRILLA:** Brilla es un cupo aprobado de crédito otorgado por LA EMPRESA a los USUARIOS con buen comportamiento de pago del servicio de gas natural, que viene reflejado en la factura, el cual puede ser destinado para adquirir productos y servicios con los aliados comerciales autorizados e identificados en cada una de las campañas o que informen acerca de la existencia de una relación comercial con Brilla. La financiación realizada a través del cupo Brilla será pagada por cuotas, las cuales serán cobradas en el recibo del gas.

## ●CAPITULO II CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, Ley 689 de 2001, Ley 632 de 2002 y demás normas que regulen la materia, con sujeción a los siguientes criterios generales:

- 1. De los Derechos y Garantías Mínimas.-** Los derechos y garantías consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicione, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en 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 del Prestador del Servicio.-** Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimiento de suministro, al igual que al 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 por la CREG.
- 5. De Racionalidad.-** LA EMPRESA velará porque el servicio se preste y se utilice de manera racional, con estrictas sujeciones a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso 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 de la prestación del servicio.
- 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. De no Abuso de Posición Dominante.-** Las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.
- 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 establecidos por la Superservicios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9 de la Ley 142 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 o a una dirección diferente a la del lugar de prestación del servicio, en cuyo evento los costos del envío correrán por cuenta del SUScriptor Y/O USUARIO.
14. **De Obligatoriedad del Pago.**- Los suscriptores o usuarios pagarán en los términos definidos en la ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por LA EMPRESA por la prestación del servicio de manera periódica, la cual debe ser cancelada antes de la fecha de vencimiento. El suscriptor y/o usuario no podrán alegar el no recibo de la factura, por cuanto esta se encuentra disponible para consulta y pago de manera digital en la página WEB [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co) o directamente en las oficinas donde tenga presencia LA EMPRESA.
15. **De Participación.**- Los suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la ley 142 de 1994 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 pueda verificar en sus archivos.
17. **De Responsabilidad.**- Las partes en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la ley.

**TÍTULO II**  
**CONDICIONES UNIFORMES:**  
**●CAPÍTULO I.-**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**1.- PARTES DEL CONTRATO:** Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y EL SUScriptor Y/O USUARIO, o aquellas personas a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. 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.

**2.- DEBERES DE LAS PARTES.**- 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 Responsabilidad. Adicionalmente es deber de LA EMPRESA velar porque se cumplan los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997. Y por su lado será deber del usuario el principio de las obligaciones del pago y las demás previstas en la ley y en el presente contrato.

**3.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA suministrará el servicio de gas Natural dentro de sus posibilidades comerciales, técnicas o financieras, capacidad de suministro y de transporte en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por LA EMPRESA y por la CREG, o por las normas expedidas por las autoridades competentes, siempre y cuando la persona que solicite el servicio sea capaz y tenga la calidad de propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él, y que 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 cuenten con el Certificado de Conformidad debidamente expedido por un Organismo de Inspección o de certificación acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y y se cancele el respectivo cargo de conexión al servicio. En los eventos en que un usuario no regulado atendido por LA EMPRESA decida acogerse a las condiciones tarifarias establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG para usuarios regulados, LA EMPRESA al momento de la solicitud determinará las condiciones técnicas, operativas, y económicas para la prestación del servicio. Estas condiciones se evaluarán tanto para el suministro como para el transporte. En ningún caso se pondrán en riesgo o se menoscabarán los derechos de los usuarios regulados atendidos por LA EMPRESA al momento de dicha solicitud. Si al momento de la solicitud no existe disponibilidad para el suministro o transporte de gas natural, LA EMPRESA deberá darlo a conocer por escrito al solicitante y en caso de que decida acogerse a las condiciones de disponibilidad indicadas por LA EMPRESA. El solicitante se compromete a mantener indemne a LA EMPRESA en lo que respecta a la continuidad en la prestación del servicio. La solicitud para asumir la condición de usuario regulado deberá presentarse quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha en que el solicitante desea asumir tal condición. De igual forma LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de la solicitud para responder. El plazo podrá prorrogarse en caso que se requiera la práctica de pruebas.

**PARÁGRAFO: AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR:** Si el solicitante del servicio es el arrendatario del inmueble, deberá obtener la autorización previa del arrendador. LA EMPRESA no prestará el servicio sin la previa autorización expresa del arrendador del inmueble.

**4.- SOLICITUD CONEXIÓN DEL SERVICIO:** Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general, en su solicitud, la siguiente información: a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. b) Dirección del inmueble. c) Tipo de servicio requerido. d) Calidad con la que actúa e) Características técnicas del servicio (consumo, presión de trabajo, especificaciones técnicas de los equipos, ubicación de los mismos, etc.). Una vez el usuario cumpla ante LA EMPRESA con los requisitos generales y especiales establecidos, LA EMPRESA no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar. La solicitud debe ser resuelta en un plazo que no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión. LA EMPRESA estará obligada a atender toda solicitud de conexión a su red de distribución de gas natural, pero podrá negar o restringir la conexión en los siguientes eventos:

- a) Cuando no disponga de capacidad de suministro para atender la solicitud de conexión.
- b) Cuando no se encuentre gas adicional disponible, sin detrimento de la calidad del servicio a otros usuarios.

Las decisiones por medio de las cuales LA EMPRESA niegue una solicitud de conexión, por los eventos aquí contemplados, deberán ser enviadas a la autoridad reguladora para su revisión. En el evento en que LA EMPRESA cuente con gas disponible pero bajo la modalidad interrumpible, el Usuario podrá ser atendido bajo las condiciones especiales que se determinan en el presente documento.

**PARAGRAFO: MODIFICACION DE CONDICIONES CONTRACTUALES A USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA:** Los usuarios que soliciten incremento en el suministro y/o transporte de gas natural se encontrarán sujetos a las limitaciones establecidas en el numeral anterior.

Para el caso de los usuarios No regulados conectados a la red de distribución, que soliciten modificar sus condiciones contractuales para ser atendidos con las condiciones uniformes y las tarifas vigentes para Pequeños Consumidores, LA EMPRESA podrá ofrecer opciones contractuales comerciales de acuerdo con sus capacidades de suministro y/o transporte, para que sean consideradas por los usuarios. En caso de que no se disponga de la capacidad de suministro y/o transporte para atenderlo, LA EMPRESA podrá atenderlo con restricciones en la entrega del gas natural, de acuerdo con las Condiciones Especiales definidas en el presente documento

**5.- CONEXIÓN DEL SERVICIO:** 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 de cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de prestación de servicio público de gas Natural, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios y proceder a la anulación del mismo. En tal evento SURTIGAS S.A. E.S.P podrá retener las sumas que haya recibido el Suscriptor o usuario, por concepto de indemnización de perjuicio, los cuales de pactan de manera anticipada. Previa a la puesta en servicio, LA EMPRESA exigirá que la instalación cuente con un certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección o de certificación, debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o la entidad que haga sus veces y en virtud de lo anterior la conexión del centro de medición solo podrá llevarse a cabo una vez el usuario y/o suscriptor tenga disponible para su instalación al menos un gasodoméstico con el cual el organismo de inspección o de certificación acreditado pueda realizar todas las pruebas pertinentes y aplicables que certifiquen que la instalación cumple con todas las condiciones de calidad y seguridad para que LA EMPRESA pueda dar el servicio a dicha instalación.

**6.- DE LA NEGACION DEL SERVICIO.** LA EMPRESA solo 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 colombianas aplicables vigentes.
5. Cuando exista en el inmueble una instalación interna construida y/o modificada por personal que no cuente con certificado de competencia laboral vigente expedido por un organismo de certificación de personas debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o por el SENA.
6. Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con las normas técnicas colombianas y/o regulación aplicable vigente o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
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 dentro de los planes de expansión de inversiones de LA EMPRESA.
10. Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección o de certificación debidamente acreditado por entidad competente conforme a la Resolución 9 0902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o cualquier norma que la modifique, adicione, aclare o complemente.
11. Por no presentar ante LA EMPRESA la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio, en caso de ser arrendatario.
12. Por no ofrecer las redes internas del inmueble condiciones de seguridad aceptables por LA EMPRESA.

13. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sean necesarios los permisos y/o licencias de ocupación del espacio público que emite la autoridad competente y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite, de conformidad con el NUMERAL IV.3.5. 4.10 DEL CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN (RESOLUCIÓN CREG 067 de 1995) o aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sea necesario, la utilización de predios privados, y aún no se cuente con la correspondiente servidumbre o derechos de paso necesarios, o la EMPRESA se encuentre en negociación de los mismos, en los términos del artículo 57 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con el numeral IV.3.5. 4.11 del Código de Distribución (Resolución CREG 067 de 1995).

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 inmueble no se encuentre incurso en cualquiera de las causales de negación del servicio previstas en este artículo y 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 o por encontrarse el inmueble incurso en cualquiera de las causales de suspensión previstas en el capítulo Séptimo de este contrato.

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

**PARAGRAFO 1:** LA EMPRESA no suministrará el servicio a aquellos inmuebles a los cuales se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas natural, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto.

**PARAGRAFO 2.-** 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. Así mismo LA EMPRESA podrá suspender el servicio por solicitud de cualquier autoridad competente.

**PARAGRAFO 3.-** Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los suscriptores o usuarios de una misma red local, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo. Corresponderá al comercializador efectuar ante LA EMPRESA distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes.

**PARAGRAFO 4.-** Sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la Comisión, la aprobación del costo unitario de distribución (Dt), para prestar el servicio en el área donde se localiza el suscriptor potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin.

**7.- CARGO POR CONEXIÓN.-** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA podrá exigir de acuerdo con el presente contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

**PARAGRAFO 1.-** Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la CREG sobre esta materia.

**PARAGRAFO 2.-** El cargo por conexión se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.

**8.- GARANTÍA ADICIONAL.-** LA EMPRESA podrá solicitar a los Suscriptores y/o Usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

**9.- COBROS PROHIBIDOS.-** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes para la conexión del servicio. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor o usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

#### **10.- TIPO DE USUARIO**

Corresponde a las categorías de tipo de usuario: comercial, industrial, GNV, cogeneración, autogeneración y otros dentro de las cuales el Distribuidor podrá estructurar sus rangos de consumo.

**10.1 MODALIDADES DEL SERVICIO.-** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas Natural por red de ductos, será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial, es aquel que se presta para otros fines.

**10.2 USUARIOS DIFERENTES A LOS DE USO RESIDENCIAL:** Son los usuarios clasificados como comerciales, industriales regulados y no regulados, los de GNV y todos aquellos diferentes a los usuarios residenciales que se encuentran conectados o se van a conectar al Sistema de Distribución del Mercado Relevante de Distribución conformado para el Siguiendo Período Tarifario.

**11.- SOLIDARIDAD.-** El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato, salvo que exista una causal de rompimiento de la solidaridad según la ley.

**12.- FORMA DE ACREDITAR QUE EXISTE ACTUACIÓN DE POLICÍA O PROCESO JUDICIAL RELACIONADO CON LA TENENCIA, LA POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE:** El suscriptor no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos LA EMPRESA facilitará 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 de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

**13.- CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:** Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

- Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privada de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor de inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta sumir tales obligaciones como suscriptor.
- Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicios públicos.
- Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si este es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior.

**PARAGRAFO 1.-** Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada.

**PARÁGRAFO 2:** La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

**PARÁGRAFO 3.-** No habrá solidaridad para el propietario, cuando quien solicite bienes o servicios diferentes al servicio público, incumpla con el pago

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

**15.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO:** El presente contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de LA EMPRESA para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de sus anexos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas. En todo caso el USUARIO y/o cualquier persona tendrá acceso al contrato de condiciones uniformes en la página WEB de LA EMPRESA.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión, y en la inserción del texto del presente contrato en la página web de LA EMPRESA, [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co). En todo caso, LA EMPRESA siempre dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

**PARÁGRAFO 1:** El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, LA EMPRESA llevará un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

**PARAGRAFO 2:** En todo caso, del presente contrato no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

**16.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** El servicio de gas Natural se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por LA EMPRESA o por personal acreditado, autorizado y registrado ante LA EMPRESA.

**17.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas natural, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá suministrarlo a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las instalaciones de un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad sea para uso residencial o no residencial.

**18.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las instalaciones 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, pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato que se refieren a estos bienes.

**PARAGRAFO 1.-** El usuario 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.

**PARAGRAFO 2.-** LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor para garantizar las obligaciones contraídas con ella (art. 147 de la Ley 142 de 1994).

**PARAGRAFO 3.-** En el evento que el suscriptor o usuario incumpla en el pago de una o varias de las cuotas mensuales estipuladas, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos represente, a dar por terminado el presente contrato, o demandar judicialmente su resolución, y sin que, en tal evento SURTIGAS S.A-E.S.P 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.-** El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a LA EMPRESA.

**19.- RIESGO POR DAÑO O PERDIDA DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES:** El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el usuario y/o suscriptor se encuentra en la obligación de notificar a LA EMPRESA el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra.

## ●CAPÍTULO II DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES:

**20.- UTILIZACIÓN DE REDES:** Los particulares no pueden utilizar la red local, ni las redes domiciliarias de servicio o aquellos entregados 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.

**21.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO:** Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes locales o externas, y será negocio exclusivo del distribuidor su operación y mantenimiento. En ningún caso se aceptan trabajos de redes externas realizados por terceros. El distribuidor solicitará los permisos necesarios para construir sus redes e instalar conexiones de servicio y no estará obligado a prestar el servicio hasta tanto se le concedan dichos permisos. En todos los casos deberán observarse las normas urbanísticas y disposiciones municipales sobre redes del servicio. Cuando el distribuidor requiera, para la conexión del servicio la utilización de predios privados para el tendido de las redes, deberán contar con la correspondiente servidumbre o derechos de paso en los términos del artículo 57 de la Ley 142 de 1994. La modificación en la ubicación de la tubería de servicio existente y/o instalaciones de medición solicitada por el usuario debe ser sometida a consideración de la empresa distribuidora. En caso de ser aprobada se realizará con cargo al usuario. En caso de no ser aprobada, la empresa deberá notificar al Usuario exponiendo las razones del caso.

**22.- DE LA CONTRATACION DE LAS INSTALACIONES INTERNAS** La construcción, modificación, ampliación, de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas natural es de exclusiva responsabilidad del propietario, poseedor y/o tenedor, suscriptor o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una firma instaladora autorizada y registrada ante LA EMPRESA, para los trabajos que sean pertinentes. LA EMPRESA podrá negar la prestación del servicio en aquellas instalaciones cuya construcción, modificación, ampliación, no cuenten con el certificado de conformidad expedido por LA EMPRESA un Organismo de Inspección o de Certificación acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC", según lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas combustible- Resolución 9 0902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o cualquier otra norma que la modifique, adicione o complemente. El costo de certificación de instalación interna será a cargo del usuario. El usuario consultará a LA EMPRESA respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas.

LA EMPRESA probará las instalaciones internas del usuario, antes de suministrar el servicio.

El usuario deberá notificar a LA EMPRESA antes de iniciar cualquier modificación de la instalación interna, centro de medición y/o conexión adicional de gasodoméstico, para la respectiva aprobación por parte de LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO OBLIGACIÓN DE CERTIFICAR INSTALACIONES REFORMADAS.** La obligación de contar con un certificado de conformidad será del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien deberá notificar a LA EMPRESA distribuidora la realización de las reformas, y obtener el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección o de Certificación Acreditado ante el ONAC.

**23.- REVISION PERIÓDICA:** 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 o de Certificación Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrá 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. LA EMPRESA será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario. Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido.

**PARAGRAFO 1.- NOTIFICACIONES.** LA EMPRESA deberá informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a partir del Plazo Mínimo entre revisión, desde la conexión o última fecha de certificación, la obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. Esta notificación será enviada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las facturas posteriores antes del plazo máximo incluirán un campo indicando el vencimiento de este plazo.

**PARÁGRAFO 2. RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá la obligación de realizar la revisión periódica de su instalación interna de gas, y de obtener un certificado de conformidad de su instalación expedido por un Organismo de Inspección o de Certificación Acreditado, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las autoridades competentes y dentro del plazo máximo de revisión.

**PARÁGRAFO 3. ORGANISMOS DE INSPECCIÓN O DE CERTIFICACION ACREDITADOS.** LA EMPRESA tendrá un listado actualizado de los Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados que podrán realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas, el cual puede ser consultado en la página web [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co), el cual será notificado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO junto con su factura de gas en el plazo mínimo de revisión, y en cualquier momento a petición del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. 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 del Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), o a través de los medios informados por LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 4. ENVÍO DE CERTIFICADOS.** Si faltando un mes para el cumplimiento del plazo máximo de revisión periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del certificado de conformidad por parte de algún organismo de inspección o de certificación Acreditado o del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, procederá a avisarle a éste último 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. LA EMPRESA recibirá los certificados de conformidad emitidos y enviados por los organismos de inspección o de certificación acreditados, a través de medios electrónicos; o El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacerlos llegar a LA EMPRESA mediante la entrega de la copia del certificado, con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación. En este caso, LA EMPRESA verificará su autenticidad, es decir que el certificado haya sido emitido por un organismo debidamente acreditado para efectuar la revisión.

**PARÁGRAFO 5. PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA.** Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el plazo máximo de la revisión periódica LA EMPRESA no ha recibido el certificado de conformidad, deberá informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio.

**PARÁGRAFO 6. TÉRMINO DE SUSPENSIÓN** Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio que iniciará a partir de los cinco (5) días calendarios anteriores al vencimiento del plazo máximo.

**PARÁGRAFO 7. PROCEDIMIENTO DE RECONEXIÓN.** Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de revisión periódica de la instalación interna de gas, LA EMPRESA deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes desde que es subsanada la causal que dio origen a la suspensión, es decir desde el momento en que es realizada la revisión periódica. El costo de reconexión deberá ser asumido por el usuario.

**PARÁGRAFO 8. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.** En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el plazo máximo de revisión periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando LA EMPRESA haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.

**PARÁGRAFO 9. DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS.** Si como resultado de la inspección se determina que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario, sin menoscabo de las acciones legales que dicho usuario desee emprender. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de productos, bienes o servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC.

**PARÁGRAFO 9.1.** Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo de LA EMPRESA del gas combustible se mantendrá hasta tanto se demuestre ante dicho distribuidor que se realizaron las correcciones correspondientes. **PARÁGRAFO 9.2.** Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término que en ningún caso debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un Defecto no Crítico, LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente

### ●CAPITULO III DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

**24.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:** Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ordenar con cargo al suscriptor o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas del inmueble así como autorizar las independizaciones del caso, de acuerdo con lo que prevean las normas técnicas. LA EMPRESA podrá exigir al usuario que el medidor se ubique en un lugar de fácil acceso de tal forma que se permita su lectura. LA EMPRESA podrá suspender el servicio cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas o de seguridad. Cuando por falta de medición se incurra en la suspensión del servicio, LA EMPRESA podrá exigir como condición para la reconexión el cambio de ubicación del mismo, así como autorizar las independizaciones del caso, de acuerdo con lo que prevean las normas técnicas o de seguridad

**25.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA.** Cada conexión deberá contar con su correspondiente equipo de medida que deberá cumplir con la norma técnica vigente. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá la posibilidad de aportar el MEDIDOR por cuenta propia, y LA EMPRESA seleccionará los tipos y características del equipo de medición, y el usuario podrá sugerir una marca de medidor diferente, la cual solo podrá ser rechazada por razones técnicas o por falta de homologación. La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por un ente de acreditación reconocido a nivel nacional o internacional. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC) o por las homologadas por la entidad competente.

**26.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.** El equipo de medida debe garantizar la hermeticidad en toda su estructura y entre las piezas ensambladas y no debe generar caídas de presión superiores a las exigidas por la norma (NTC 2728 clausula 6. Tabla 5) o la norma que la sustituya, modifique o adicione. El equipo de medida debe mantener sus características de desempeño durante todo su periodo de utilización. Las partes externas son herméticas, diseñadas para resistir la máxima presión de trabajo especificada (50 kPa) y resistente a las interferencias mecánicas externas condicionada por normatividad. Deberá tener una operación uniforme y constante entre los mecanismos de transmisión de movimiento ensamblados.

**27.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION:** Corresponde a LA EMPRESA EXCLUSIVAMENTE el mantenimiento y reparación de las acometidas y centros de medición. El costo de dicha reparación o mantenimiento de las acometidas y centro de medición será a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación o mantenimiento que considere necesaria. Sin embargo, en caso que el USUARIO no autorice realizar las anteriores, LA EMPRESA podrá suspender el servicio. El costo de reconexión será asumido por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO 3.-** En todo caso el ente autorizado para determinar la existencia de anomalías en el medidor es un laboratorio metrológico acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o la entidad que haga sus veces.

**PARAGRAFO 4.-** La exactitud del equipo de medición será verificada exclusivamente por LA EMPRESA.

**28.- 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 SURTIGAS S.A.-E.S.P. procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en la ley 142 de 1994. La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o la entidad que haga sus veces.

**PARAGRAFO 1.-** Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, la empresa cobrará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el costo de la revisión.

**PARAGRAFO 2.-** Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no adquiera los instrumentos necesarios para la medición en un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

**29.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR EQUIPOS DE MEDICION Y ACOMETIDAS:** En caso de pérdida, daño o destrucción total o parcial del medidor 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.

**30.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICION E INSTALACIONES INTERNAS:** LA EMPRESA concede como garantía el siguiente plazo: para el medidor de usuarios residenciales y comerciales un plazo de tres (3) años, para el medidor de usuarios industriales doce (12) meses y para el regulador, elevador, válvula de corte, filtro, manómetro y termómetro un plazo de doce (12) meses. Los accesorios de las instalaciones internas (conector flexible, racores y válvulas) instalados por LA EMPRESA tendrá como garantía un plazo de doce (12) meses; salvo que la (s) anomalía (s) y/o daño(s) encontrado (s) sea (n) ajenas a LA EMPRESA y/o sus contratistas o resultado de la manipulación del Usuario y/o Suscriptor.

Si al usuario se le efectúa un cambio por las causales estipuladas como garantía, dentro del término de la garantía otorgada por LA EMPRESA, el nuevo equipo instalado tiene como garantía, el tiempo que faltare para cumplir el término otorgado inicialmente como garantía.

**PARAGRAFO 1.- EXCLUSIONES DE GARANTÍA.** Esta garantía no cubre las redes internas en general y/o trabajos realizados por terceros que no tengan vínculo contractual con LA EMPRESA, MEDIDORES y otros equipos aportados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO al momento de la instalación o posteriormente, actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor, así como los daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o de un tercero. En todo caso, la garantía se prestará conforme lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

**PARAGRAFO 2.-** En los casos de Manipulación Indevida LA EMPRESA podrá retener el medidor como prueba judicial del ilícito hasta el momento en que se solucione dicha situación.

### ●CAPITULO IV DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

**31.-** La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo.
- Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a LA EMPRESA. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a LA EMPRESA la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratare en forma independiente de los demás.
- LA EMPRESA determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Código de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin de que los suscriptores o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- Los equipos de medición que LA EMPRESA exija a los suscriptores y/o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que LA EMPRESA ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario.
- Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a LA EMPRESA, y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de LA EMPRESA en la medición

**●CAPITULO V  
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

**32.-DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en la Ley 689 de 2001, y en las demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**33.- DERECHOS DE LA EMPRESA.** Constituyen derechos de LA EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Cobro de consumos no facturados y visitas técnicas de revisión, por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de distribución de gas natural, conforme a la normatividad vigente.
7. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación y/o conceptos a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.

**34.- DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
3. A no ser discriminado por LA EMPRESA.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
11. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando LA EMPRESA aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, en lo pertinente al servicio público de gas natural, los cuales indican:  
*“ARTÍCULO 136. CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.  
El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.  
La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.”*  
*“ARTÍCULO 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:  
137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.  
137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.  
137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.  
La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.  
No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.”*
17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
21. A solicitar a la persona prestadora o a otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
26. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.

**PARÁGRAFO.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presente cláusula, LA EMPRESA deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de un (1) día. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá quince (15) minutos para obtener la asesoría o participación de un técnico.

**35.- 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 continua 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 o por roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras LA EMPRESA los soluciona, o por mantenimientos programados
2. Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio mediante publicación en un periódico de amplia circulación dentro del área donde LA EMPRESA presta servicio. Dando cumplimiento a lo establecido en el párrafo 1 del artículo 57 de la Resolución 108 de 1997, LA EMPRESA anualmente publicará en un periódico de amplia circulación dentro del área donde presta servicio, los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a sus suscriptores o usuarios y esta publicación para todos los efectos se entenderá incorporada y formará parte integrante del presente contrato, igualmente LA EMPRESA informa sobre el valor a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio en la factura de servicios.
3. Disponer siempre de las copias del Contrato de Condiciones Uniformes.
4. 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.
5. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
6. Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, para amortizar los cargos por conexión, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.

7. Revisar periódicamente y mínimo cada cinco (5) años los medidores y equipo de regulación instalados para verificar su correcto funcionamiento, con cargo al suscriptor o usuario y notificar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro de los términos de ley para su práctica.
  8. Reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que subsanare la causa que dio origen a la suspensión y/o esta sea notificada al distribuidor por parte del usuario.
  9. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte de este. La reinstalación se efectuará en un término que no podrá exceder de tres (3) días a la fecha en que subsanare la causa que dio origen al corte y/o esta sea notificada al distribuidor por parte del usuario.
  10. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada, 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.
  11. LA EMPRESA verificará el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, así como la obligación de adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. En todo caso el Suscriptor y/o Usuario deberá informar oportunamente a LA EMPRESA cualquier anomalía que detecte en sus instrumentos de medición.
  12. Facturar oportunamente; el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor y la fecha de la entrega de la respectiva factura no podrá ser en principio superior a un periodo de facturación.
  13. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente y de la ley puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el suscriptor y/o usuario expresamente haya autorizado. Después de cinco meses de haberse entregado la factura, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.
  14. 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 las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.
  15. Enviar las facturas de cobro al usuario con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.
  16. Suspender o cortar el servicio, si LA EMPRESA lo considera conveniente, cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.
  17. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información 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, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado por contribución, los intereses por mora, y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.
  18. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste LA EMPRESA.
  19. Informar por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de Gas Natural, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para LA EMPRESA, o por casos de conexiones ilegales en el servicio.
  20. 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.
  21. Elaborar un "Certificado de Instalación" en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.
  22. Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de propiedad de éste, salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de LA EMPRESA, o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita por parte del usuario, acepte entregarlo o cederlo a la Empresa como parte del mismo.
  23. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios. Estos bienes deberán reunir las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
  24. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y la regulación vigente.
- Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el suscriptor y/o usuario hayan convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio y subsisten siempre y cuando el suscriptor o usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.
25. Realizar las reparaciones o reformas solicitadas por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR cuando sea requerida.
  26. Informar al usuario de los Organismos de Inspección Acreditados ante la ONAC y registrados en LA EMPRESA.
  27. Informar sobre las anomalías y los defectos críticos y no críticos al momento de inspección en las redes internas, acometidas y centros de medición.
  28. Las demás contenidas en el presente contrato en la ley y regulación vigente aplicables.

**36. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O USUARIO:** 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 del suscriptor, propietario o usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso eficiente y seguro al servicio público de gas Natural.
2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
3. Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las exigidas por el Ministerio de Minas y Energía, la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción mantenimiento y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
4. Realizar la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del presente contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, 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 numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas instaladoras o de personal con certificado de competencia laboral registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y registradas ante LA EMPRESA.
5. Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, 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 por el incumplimiento de esta disposición, y notificar sobre dichos cambios a LA EMPRESA.
6. Permitir la revisión de los medidores 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. Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y equipo conexo.
7. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por LA EMPRESA, realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y que no requiera autorización previa por parte de Suscriptor y/o Usuario, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el usuario y/o suscriptor.
8. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, esté tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras, y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, LA EMPRESA dejará constancia escrita de este hecho pudiendo proceder a solicitar el amparo policivo previsto en la Ley 142 de 1994, para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO retire los elementos que impiden o dificultan el libre acceso al medidor. En caso de que el usuario reincida o no retire los elementos que impiden el acceso, LA EMPRESA podrá suspender el servicio y determinar el consumo en la forma prevista en este contrato. En este evento el servicio solo se reiniciará cuando el usuario haya eliminado las causas que determinaron dicha suspensión.
9. Responder solidariamente por cualquier anomalía, o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio 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.
10. Solicitar autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio.
11. Proporcionar a 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.
12. Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el 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). El Suscriptor y/o Usuario podrán hacer los reportes de emergencia telefónicamente.
13. Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente.
14. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA, dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro.
15. Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
16. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de LA EMPRESA, salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.
17. 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 y sobre la factura no recibida.
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 en el laboratorio de LA EMPRESA o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

19. Cancelar los consumos dejados de facturar cuando se haya presentado falta de medición del consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
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 estos puedan 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 y especificaciones relativos 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 otro equipo 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 (y) 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. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a LA EMPRESA o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quien tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.
27. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.
28. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en éste contrato que así lo ameriten.
29. Permitir con su previa autorización que a partir del momento en que incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato que LA EMPRESA remita su nombre e información comercial más relevante a las centrales de datos de deudores morosos. Así mismo el Suscriptor y/o Usuario faculta a LA EMPRESA para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. LA EMPRESA podrá en cualquier momento acudir a dichas centrales con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el Suscriptor y/o Usuario.
30. Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
31. Reparar las instalaciones de gas natural cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con LA EMPRESA o personal certificado con competencia laboral y registrado ante la Superintendencia de Industria y Comercio para dichas labores y ante LA EMPRESA, y notificarlo a LA EMPRESA dentro de los términos establecidos en la ley.
32. Remitir a LA EMPRESA las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados dentro de los términos de ley y regulación vigentes.
33. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, regulación vigente y normas técnicas colombianas.
34. Asumir los costos por calibración y reparación del medidor en los casos de anomalías o irregularidades, de acuerdo al informe del laboratorio.
35. Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estarán asociados a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del SUSCRIPTOR, USUARIO o por parte de TERCEROS.
36. En los casos que LA EMPRESA evidencie adulteración o daño de los sellos de seguridad instalados, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos de seguridad.
37. Informar sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio instalado.
38. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio.
39. Dar aviso a LA EMPRESA cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de gas no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con LA EMPRESA dentro del período de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.

#### ●CAPITULO VI. DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**37 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139, y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión.

**38 REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** De conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA.
- b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de la inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de servicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienes la misma causa.

#### ●CAPITULO VII DE LA SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

**39. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** La suspensión no procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y podrá efectuarse en los siguientes casos:

**39.1 SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o usuario si conviene en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

**PARAGRAFO.** - En la suspensión de común acuerdo el suscriptor o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.

**39.2 PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUSPENSION DE COMUN ACUERDO.**- La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el suscriptor o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

**PARAGRAFO.**- En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, LA EMPRESA no podrá efectuar la suspensión solicitada.

**39.3 IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.**- Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

- a) Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.
- b) Cuando el suscriptor o usuario se encuentre en mora y
- c) Cuando el suscriptor o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.
- d) Por solicitud expresa de la autoridad competente.

**39.4 FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.**- Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG.

**PARAGRAFO.**- La suspensión de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumo anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

**39.5 SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere omisión o falla en la prestación del mismo, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa, 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, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la suspensión.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito.

4. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
5. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio.
6. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio y/o distrito o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
7. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
8. Por emergencias declaradas por las autoridades competentes.
9. 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 natural.
10. Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
11. Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
12. Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.
13. Cuando así lo autorice el Código de Distribución, Reglamento Técnico o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente.
14. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con las regulaciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas combustible- Resolución 9 0902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya.

**PARAGRAFO.** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas natural o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de gas natural será el que establezca la regulación vigente sobre la materia

**39.6 SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario en los siguientes casos:

1. Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna.
2. LA EMPRESA podrá suspender el servicio por incumplimiento del presente contrato, en cualquier momento a partir de la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.
3. Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
4. Dar al servicio de gas Natural un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
5. Por realizar conexiones o acometidas sin autorización de SURTIGAS S.A.-E.S.P.
6. Por realizar modificaciones o ampliaciones en las instalaciones, acometidas o hacer conexiones externas sin autorización y/o notificación previa de LA EMPRESA.
7. Por 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.
8. Por cancelar una (1) o varias facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de lo estipulado para estos casos en el Código de Comercio, así como de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
9. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas Natural, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los suscriptores o usuarios.
10. Incurrir en manipulaciones que generen un uso irregular del servicio a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
11. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores.
12. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.
13. Por no ejecutar dentro de los plazos fijados en el Reglamento Técnico, la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.
14. Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.
15. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de Gas Natural a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
16. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.
17. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
18. La negativa por parte del Suscriptor y/o Usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de LA EMPRESA, cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro (4) meses consecutivos. (Numeral X del 5.17 Código de Distribución).
19. Cuando el Arrendatario, una vez requerido por LA EMPRESA, no actualice y/o ajuste el valor de la (s) garantía (s) de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación que LA EMPRESA envíe para tales efectos.
20. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.
21. Cuando antes del plazo máximo para la revisión periódica no obtenga el certificado de conformidad de la instalación interna expedido por el Organismo de Inspección o de Certificación Acreditado ante la ONAC.
22. Cuando, producto de una inspección, se detecten defectos críticos, o pasado el término de regulación, no se subsanen los defectos no críticos.
23. Las demás contenidas en la Ley y regulación vigentes.

**PARÁGRAFO 1:** De cualquier modo el incumplimiento del contrato en forma repetida, o 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:** Ejecútase 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 el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO 5:** LA EMPRESA está 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.

**PARAGRAFO 6.-** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio el suscriptor o Usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.-

**PARAGRAFO 7. -** LA EMPRESA cargará al suscriptor y/o usuario que pague fuera de la fecha de pago oportuno prevista en la factura respectiva, el valor de la visita del contratista u oferente al que se le haya asignado la suspensión del servicio.

**PARÁGRAFO 8.- AMPARO POLICIVO.** En el evento en que un SUScriptor Y/O USUARIO no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al taponamiento de la misma. El SUScriptor Y/O USUARIO deberá cancelar el valor de la reinstalación y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

**PARÁGRAFO 9:** TARIFA POR RECONEXIÓN NO REALIZADA POR LA EMPRESA: LA EMPRESA cobrará al suscriptor o usuario que reconecte de manera no autorizada por LA EMPRESA, por sí mismo o a través de un tercero, el servicio de gas que le ha sido suspendido por las causales establecidas en este contrato, todos los gastos y costos en que incurra para restablecer el estado de suspensión en que se encontraba dicho inmueble por cada reconexión no realizada por la empresa.

**40- 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 superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
2. Realizar por lo menos por una vez cualquiera de las conductas establecidas en el anexo de Anomalías Técnicas.
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 del inmueble en el cual se prestaba el servicio a petición de parte. Ocurrido esto, LA EMPRESA no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del suscriptor o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
7. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
8. Cuando el suscriptor y/o Usuario no permita la instalación del servicio de gas natural en un lapso superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio.
9. Por incumplir con el pago de los consumos no facturados producto de la detección de anomalías técnicas y conexiones no autorizadas.
10. Por cualquier otra forma de uso irregular del servicio o anomalía que afecte a LA EMPRESA.
11. Por orden de autoridad competente.

**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 servicios públicos.

**PARAGRAFO 4:** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y, todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra LA EMPRESA.

**41.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.-** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación
4. En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, el SUScriptor Y/O USUARIO asumirá los costos en que se incurra.

**PARAGRAFO** La reconexión y reinstalación se efectuarán durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión,

**42.- TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUScriptor O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:** Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato de servicios públicos con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un periodo mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar conforme a las leyes o al contrato.

En caso de terminación por esta causa, el suscriptor o usuario deberá informar a LA EMPRESA, con una antelación superior a un período de facturación.

**PARAGRAFO 1:** Cuando se realice el corte del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente indicando además la causa del corte.

**PARAGRAFO 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.

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

**PARAGRAFO 4:** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y, todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra LA EMPRESA.

**42.- REFINANCIACIÓN DE LA RECONEXIÓN:** Una vez realizada la reconexión del servicio de gas natural, LA EMPRESA incluirá dentro de su facturación el costo de dicho servicio el cual estará diferido a máximo 36 cuotas.

**PARAGRAFO 1:** Si el suscriptor del servicio no se encuentra de acuerdo con la financiación a 36 cuotas, podrá dirigirse a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes, a las instalaciones de Surtigas S.A ESP, con la finalidad de indicar el número de cuotas en las que desea diferir dicho concepto, y con la finalidad de que se pronuncie respecto a las condiciones relacionadas con la financiación de la reconexión. Dicha solicitud se le dará trámite de una PQRS.

**PARAGRAFO 2:** En caso, que la refinanciación, se haya realizado antes de la actualización del contrato de condiciones uniformes, el suscriptor del servicio podrá acudir en cualquier tiempo a las instalaciones de Surtigas S.A ESP, con la finalidad de indicar el número de cuotas en las que desea diferir dicho concepto, esta solicitud se le dará trámite de una PQRS.

**PARAGRAFO 3: SILENCIO POSITIVO:** Una vez cumplido el término establecido en el PARÁGRAFO 1 sin que medie solicitud, queja o reclamo por parte del USUARIO del servicio, se entenderá que este se encuentra de acuerdo con la financiación de reconexión realizada.

#### ●CAPITULO VIII DE LAS FACTURAS:

**43.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN:** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En la factura, LA EMPRESA podrá cobrar los demás conceptos que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO, los cuales quedaran relacionados en la factura.

**44.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA, ya sea mediante su firma autógrafa o firma digital autorizada por una entidad de certificación debidamente acreditada; prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA, sin perjuicio de la aplicación de las demás acciones legales y contractuales a que haya lugar.

**45.- 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.

**46.- CLÁUSULA DE ACELERAMIENTO.-** 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, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el suscriptor o usuario se le difiera, LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

**47.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información: Logotipo de LA EMPRESA junto con la razón social y el NIT indicando que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos. Código de cuenta o NIT y el nombre o razón social del suscriptor. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición y/o dirección donde se envía la cuenta de cobro, estrato socioeconómico, número medidor, clase de servicio, período de facturación del servicio, cargo fijo, descripción de la liquidación del consumo que se factura, el factor de corrección de lectura si es aplicable, el consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección, causa de no lectura, fecha de suspensión y/o corte del servicio, saldo, valor vencido, valor presente, total a pagar, lectura anterior, lectura actual, consumo (m3), promedio consumo (m3), número de factura, meses de vencimiento, fecha de vencimiento, los cargos expresamente autorizados por la comisión de regulación, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada, lugar de pago, estado usuario, financiación, cargo por conexión, forma de pago, valor del metro cúbico de gas, consumo de los últimos seis (6) meses, valor del subsidio otorgado y base de su liquidación, valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación, cargo por reconexión y/o reinstalación, el costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho costo por actividad, fecha de la revisión periódica en los términos de ley y regulación, fecha de la verificación de la exactitud del medidor en los términos establecidos por LA EMPRESA, la notificación de que la factura presta mérito ejecutivo, la calidad de retenedor del impuesto a las ventas, otros conceptos y cobros que hayan sido expresamente autorizados por el suscriptor y/o usuario entre otros los correspondientes a gasodomésticos, instalaciones, financiamientos no bancarios, seguros, gastos de cobro prejudicial y judicial, costo de las copias de las facturas en caso de ser requeridas por el usuario, otros bienes y servicios, etc., siempre y cuando el valor ajeno al servicio público se totalice por separado dentro de la factura. En los casos en que se compruebe medidores frenados, manipulación de medidor o regular, by-pass y demás conductas que constituyen defraudación de fluidos, la EMPRESA tendrá derecho a cobrar el equivalente a 5 meses de consumos promedio mensuales de los meses anteriores.

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, con la suscripción del presente contrato de condiciones uniformes, los usuarios autorizan a la empresa para que, por medio de la factura, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionadas con el servicio de gas natural y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de LA EMPRESA.

**PARAGRAFO:** Si faltando un (1) mes para el cumplimiento del plazo máximo de revisión periódica SURTIGAS S.A. E.S.P 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.

**48.- 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. No obstante se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

**PARAGRAFO 1.** LA EMPRESA procurará ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y/o servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas natural. Para el efecto, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y/o servicios, el cobro de los bienes y servicios por estas vendidos o prestados a través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ello se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o usuario.

**PARAGRAFO 2.** Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o usuario podrá cancelarlo de manera independiente. Con todo, las acciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no haya sido pagado oportunamente.

**49.- 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 un tercero.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es 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.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** En caso de no recibir la factura pasados 30 días calendario desde la fecha de la última facturación o de la instalación del servicio, EL USUARIO dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir el documento equivalente a la factura de cobro no libera al USUARIO de la obligación de cumplir con su pago.

**50.- 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 de vencimiento de la misma.

**51.- 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 caos en que se compruebe dolo del Suscriptor y /o Usuario.

**52.- FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.-** Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de LA EMPRESA, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso tercero del citado artículo. Se entenderá igualmente que es omisión de LA EMPRESA la no colocación de medidores en un periodo superior de seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

**PARAGRAFO 1.-** Corresponderá a LA EMPRESA probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

**PARAGRAFO 2.-** LA EMPRESA podrá exigir a sus nuevos suscriptores o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

**PARAGRAFO 3.-** Cuando la localización del equipo de medida de un suscriptor o usuario ocasiona la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

**53.- INTERESES POR MORA:** En caso de mora en el pago de los servicios, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los Usuarios Residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás Usuarios, la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

Todo lo anterior sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión y/o corte del servicio y las acciones legales pertinentes.

**PARAGRAFO 1.-** LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final de LA EMPRESA sea desfavorable al usuario y/o suscriptor. Dichos intereses se aplicarán desde el momento en que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago, salvo que LA EMPRESA haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

**PARAGRAFO 2.-** La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos de recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital.

**54.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor, y los usuarios del servicio son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

**55.- COPIA DE LA LECTURA:** Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente al inmueble donde se está prestando el servicio, deberá informarlo a SURTIGAS S.A.-E.S.P, para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

**56.- LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN:** Para liquidar los consumos a los suscriptores o usuarios en cada periodo de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigente los bienes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

a) A los suscriptores o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.

b) Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los suscriptores o usuarios del respectivo conjunto habitacional.

c) Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, LA EMPRESA podrá facturar directamente a cada suscriptor o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó la decisión.

**57.- 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.

**58.- PERIODO DE FACTURACIÓN:** El periodo de facturación será mensual o bimensual. Cualquier cambio en el período de facturación, se informará previamente al usuario.

**59.- PAGO DE LAS FACTURAS:** LA EMPRESA procurará establecer convenios para el recaudo de las facturas del servicio con bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, cooperativas, almacenes de cadena, supermercados y entidades similares que faciliten al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el pago de las obligaciones con LA EMPRESA. No obstante LA EMPRESA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas del servicio en los establecimientos en los cuales LA EMPRESA haya celebrado acuerdo o convenio de recaudo.

**PARÁGRAFO 1:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del pago de los servicios públicos que preste.

**PARÁGRAFO 2:** LA EMPRESA podrá solicitar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO un título valor que garantice el pago de las facturas a su cargo.

**60.- 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 por LA EMPRESA.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de gas natural su valor podrá establecerse así: a) Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimensual, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. b) De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimensual, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si las características de los suscriptores y/o usuarios fuere similar a quienes cuyo se trata de determinar. c) De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en una estimación que se haga teniendo en cuenta las actividades, equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio. El consumo facturable, incluso en los eventos previstos en el ANEXO DE ANOMALIAS TECNICAS de este contrato, se contabilizará teniendo en cuenta el promedio del consumo de los seis (6) meses anteriores al periodo de facturación en que se evidencia la desviación de consumo. En el evento en que no se pueda determinar el consumo de la forma antes indicada se calculará teniendo en cuenta el promedio de los consumos posteriores registrados a partir del cambio del equipo de medición, si el fraude se refiere a manipulación del equipo de medición.

**PARÁGRAFO.-DEL TRATAMIENTO POR FUGAS.** Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga perceptible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

Cuando la fuga fuere imperceptible y haya sido detectada por la entidad, ésta no facturará los consumos originados por esta causa, sino que facturará el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos de consumo, incluyendo el cargo fijo vigente.

LA EMPRESA asumirá el valor correspondiente al consumo causado por las fugas imperceptibles durante un (1) período de facturación si ésta es bimensual, o dos (2) meses si ésta es mensual. A partir de la detección de la fuga y de la información de ellas al usuario, éste tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlo. Transcurrido este plazo LA EMPRESA cobrará el consumo medido.

**61.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR:** Agotado el procedimiento previsto en el ANEXO DE ANOMALIAS TECNICAS y establecida la situación irregular o anómala, LA EMPRESA facturará el valor del consumo de gas natural dejado de facturar durante los últimos cinco (5) meses, correspondiente a la capacidad máxima instalada de los equipos que se encuentra al momento en que se detecte la misma, o en su defecto el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico o la categoría a la que pertenece, valorado bajo las tarifas vigentes. De no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta irregularidad o anomalía se tomará un periodo que se contabilizara a partir de la fecha en que se presume o infiera, el cual no podrá exceder de cinco (5) meses.

**62.- CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO.-** El consumo facturable a los usuarios y/o suscriptores cuyo equipo de medida corresponda a un medidor prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

**PARAGRAFO: DERECHO A REGRESAR AL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN POSPAGO:** Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y comercialización pospago. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o suscriptor/usuario)". (Artículo 7 de la Resolución CREG 096 de 14 de diciembre de 2004 y las disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan)".

**63.- CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL.-** Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.
2. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
3. Cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o este se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, con base en aforos individuales.
4. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y LA EMPRESA se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, se entenderá que es omisión de LA EMPRESA la no colocación de los medidores.

**64.- CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL.-** El consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida considerando el mercado total de LA EMPRESA. Para suscriptores o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

**65.- FACTURACIÓN SIN MEDIDOR O SERVICIO DIRECTO:** En los casos en que no fuere posible, o por razones de seguridad no sea aconsejable la instalación de medidores, se podrá convenir la conexión en servicio directo y la facturación se realizará sobre un consumo promedio de acuerdo con el procedimiento oficialmente aprobado por la CREG. Igual metodología se aplicará para las cuentas que correspondan a inmuebles ubicados en sector de difícil acceso o con consumos inferiores a veinte (20) m3/mes.

**66.- CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA.-** El consumo facturable a suscriptores o usuarios con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores o usuarios con el propósito de encontrar el consumo unitario y a este valor se le adicionará un cargo fijo por cada unidad.

**67.- CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES.-** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por LA EMPRESA.

**68.- RECUPERACION DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR LA EMPRESA. LA EMPRESA** a través de una actuación administrativa respetando el debido proceso, podrá recuperar el gas natural en los casos en que se compruebe que existieron irregularidades en los medidores o acometidas que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad por el equipo de medida.

**69.- ABONOS A FUTURAS FACTURACIONES:** El suscriptor y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por LA EMPRESA, y aceptadas por aquel.

**70.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN.-** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de la prestación del servicio.

**71.- SUMAS CONTROVERTIDAS:** Las sumas controvertidas por el Usuario y/o Suscriptor, si resultan ser a favor de LA EMPRESA, generan a cargo del Usuario y/o Suscriptor el pago de intereses, causados por el tiempo en que duró la controversia.

**72.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al procedimiento indicado en el artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 de 30 de enero de 2024 que modifica transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En los casos en que el consumo que se registre en el mes de análisis arroje un resultado superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa, para lo cual el usuario deberá permitir las revisiones de campo pertinentes para determinar las causas de la desviación. En los casos en que el consumo que se registre en el mes de análisis dé un resultado menor a 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. Cuando se configure este último evento, es decir, cuando la desviación significativa exceda el límite inferior, la EMPRESA podrá realizar la investigación por desviación significativa, en caso de que la EMPRESA decida no iniciar la investigación desviación significativa, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá solicitar dicha investigación si así lo requiere, utilizando los canales dispuestos por la EMPRESA para la atención del cliente. Siempre que se realice una visita de campo para investigación de desviaciones significativas, El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR debe permitir a LA EMPRESA las revisiones de campo pertinentes para determinar las causas de la desviación.

**PARÁGRAFO 1.-** Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas LA EMPRESA, deberá realizar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla.

**PARÁGRAFO 2.** En el caso en que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, la empresa facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación.

**PARÁGRAFO 3.-** En el caso en que el consumo objeto de investigación esté por encima del límite superior, mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos anteriores del suscriptor o usuario, o con los consumos promedios de los suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual.

**PARÁGRAFO 4.-** Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas, el usuario deberá pagar su factura y una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario según sea el caso, en el siguiente período de facturación, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**PARÁGRAFO 5.-** Las desviaciones significativas se podrán justificar mediante análisis de datos del comportamiento de los consumos del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR. La EMPRESA aplicará la metodología basada en los consumos históricos del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR para determinar el rango consumo de gas natural de un usuario considerando los aumentos, las disminuciones y la estacionalidad (Consumo similar cada cierto tiempo, por ejemplo, Temporadas de vacaciones, consumos que dependen de cosechas, cambios climáticos, entre otros) de su consumo histórico. El procedimiento aplicado se describe a continuación:

1. Se utilizan los datos históricos de al menos 5 años del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
2. No se tienen en cuenta consumo con valor cero, para contar con los consumos reales.
3. Se determina el valor esperado de consumo para el mes actual, y los rangos superior e inferior,
4. Finalmente, se determina si el consumo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR tiene una desviación significativa comparando los rangos superior o inferior.

En el caso de que el consumo actual no sobrepase el rango superior del análisis de datos descrito en este parágrafo, la EMPRESA podrá realizar la investigación por desviación significativa. En caso de que la EMPRESA decida no iniciar la investigación por desviación significativa, le comunicará esta decisión al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, mediante carta anexa a la factura. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá solicitar dicha investigación si así lo requiere, utilizando los canales dispuestos por la EMPRESA para la atención del cliente. Siempre que se realice una visita de campo para investigación de desviaciones significativas, El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR debe permitir a LA EMPRESA las revisiones de campo pertinentes para determinar las causas de la desviación.

**PARÁGRAFO 6.-** La EMPRESA Dispone en la página web de un formato donde el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR puede informar y registrar la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo.

**PARÁGRAFO 7:** El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 modificado por el artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 de 202, no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.

#### ●CAPITULO IX DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

**73.- QUEJAS, PETICIONES RECLAMOS 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 alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos o de Atención a Usuarios de LA EMPRESA. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo: a) La empresa a la que se dirige. b) Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. c) Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble. d) El objeto de la petición, queja o reclamo. e) La relación de documentos que se acompañan. f) La firma del peticionario. g) Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

**PARÁGRAFO:** Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al Usuario de LA EMPRESA, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios.

**74.- 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. Las peticiones, reclamaciones y quejas, 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.

Si el peticionario lo solicita se le entregará la constancia de la presentación de la PQR'S.

El funcionamiento de las oficinas y/o Puntos de recepción y Atención de PQR'S estarán disponibles en la Página Web de la empresa y en las Carteleras de las Oficinas de Atención al Público.

Las oficinas y Puntos de recepción de PQR'S existirán en las localidades donde la empresa presta el servicio y que considera necesario luego de realizar un análisis de las características de la población (Número de Usuarios, ubicación geográfica, etc.). En todo caso la empresa siempre garantizará la atención de las PQR adecuadamente.

**75.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos o de Atención a Usuarios o a través del correo electrónico que LA EMPRESA disponga para ello.
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 (6) periodos.
6. El recurso de Apelación procede en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

**76.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA, tiene un término de quince (15) días hábiles contados 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, 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, 689 de 2001 y en las resoluciones y demás norma que regulan esta materia y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

**77.- RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, LA EMPRESA reconocerá al SUScriptor YO USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer la efectiva ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**78.- RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un mismo escrito y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**79.- NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito.

Aquellos actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos se notificarán personalmente, entregando la correspondiente decisión a quien formula la queja, reclamación, petición o recurso. La notificación deberá ser enviada al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo que resuelve la queja, petición, reclamación, o recurso.

Una vez enviada la comunicación al SUScriptor Y/O USUARIO, cuando la notificación se realice por medio del envío de una CITACIÓN POR NOTIFICACIÓN PERSONAL el SUScriptor Y/O USUARIO dispondrá de cinco (5) días hábiles desde su entrega, para presentarse a notificarse personalmente de la decisión; de no comparecer el solicitante, peticionario o recurrente se procederá al envío de la NOTIFICACIÓN POR AVISO, la cual deberá realizarse a partir del día siguiente del vencimiento del término para notificarse personalmente, y se entenderá surtida al día siguiente de su entrega. Esta última notificación procede en el evento que en el inmueble no se encontrare la persona que formula la queja, petición, reclamo o recurso, o cuando no sea posible ubicar el inmueble o no se conozca la dirección a donde notificar la decisión que resuelve la queja, reclamación, petición o recurso.

Una vez surtida la notificación personal o por aviso, se entenderá notificada la decisión o el acto y empezarán a correr los términos correspondientes para interponer los recursos de ley a que hubiere lugar, y demás acciones en la vía gubernativa y legales. Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de notificación y las órdenes de trabajo o informes de visita técnica servirán como prueba de respuesta al SUScriptor Y/O USUARIO.

**PARAGRAFO 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 estos desfavorablemente, el Suscriptor, usuario o propietario deberá pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la factura 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, en la factura siguiente a la decisión.

**PARAGRAFO 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 deberán abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

**PARAGRAFO 3.-** Estos procedimientos se aplicarán en igual forma cuando se desaten los recursos en el Anexo de Anomalías Técnicas.

## ●CAPITULO X DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

**80.- 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 afecte convengan en ello.
2. Por parte de LA EMPRESA cuando se compruebe manipulación indebida del suscriptor o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
3. Por solicitud del suscriptor o usuario siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
4. Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA. Ocurrido esto, LA EMPRESA no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del suscriptor o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
5. Por parte del suscriptor o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
6. Cuando quiera que el suscriptor o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de LA EMPRESA.
7. Por la negativa del suscriptor para que se realice la conexión al servicio por causas imputables a éste, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta LA EMPRESA para conectarlo. En tal caso LA EMPRESA cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
8. Por los demás motivos establecidos en la ley.

**81.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** Existe contrato de servicios públicos y este tendrá vigencia, desde que LA EMPRESA, defina las condiciones uniformes en la 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 la ley y en el presente contrato.

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

**83.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

Se registrará 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 Natural 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 XI DE LAS DISPOSICIONES FINALES:

**84.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, se someterán primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción de donde se presta el servicio; o en su defecto a la decisión de un árbitro único, abogado que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará Al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio, centro al cual debe dirigirse la demanda arbitral y en donde se desarrollará el proceso, cuando no haya sido posible lograr un consenso entre las partes sobre su designación. El proceso se llevará a cabo de acuerdo con las normas legales que regulan el arbitramento. No se adelantará por este medio los procesos ejecutivos.

**85.- DELEGACIÓN:** El Representante Legal de SURTIGAS S.A.-E.S.P, delega expresamente mediante el presente contrato facultades expresas a los funcionarios de LA EMPRESA que ocupen los cargos que a continuación se indican para que cada uno de ellos, actuando de manera independiente y en desarrollo de la ejecución del contrato, contesten peticiones, quejas, reclamos, y resuelvan recursos: Gerente Financiero Administrativo, Gerente de Operaciones, Gerente de Asuntos Corporativos, Gerente Comercial, Director de Servicio al Cliente, Gerente de Zona Jefe de Planeación, Jefe Jurídico, Jefe de Atención a Usuarios, Coordinador de Atención a Usuarios Distrital, Coordinadores Comerciales de Zonas.

**86.- DISPOSICIÓN FINAL:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios), la ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten. Las disposiciones del presente contrato rigen a partir de su publicación y se aplicaran a todos los usuarios que tengan vigente contrato de prestación de servicio público de gas Natural.

#### ●CAPÍTULO XII DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES DE GAS NATURAL

**87.-** Las empresas de servicios públicos domiciliarios podrán actuar como comercializadores independientes al distribuidor incumbente, bajo las siguientes reglas que deberán ser entendidas por sus usuarios, los cuales solo podrán ser los siguientes:

- i. Las empresas de servicios públicos domiciliarios o cualquier otro agente a los que se refiere el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, que realizan la actividad de comercialización separada de las demás actividades de servicio público;
- ii. El usuario no regulado que desea participar directamente en el mercado mayorista de gas natural; y
- iii. Los generadores térmicos que realicen la venta de gas natural y/o capacidad de transporte en el mercado secundario a través de los mecanismos establecidos en la Resolución CREG 089 de 2013, excluidos los artículos 44, 45 y 46 de la misma, o en el mercado minorista de gas natural a usuarios regulados o no regulados.

Los anteriores agentes deberán cumplir con las siguientes disposiciones en caso de utilizar las redes de distribución de gas natural de LA EMPRESA, y cumplir con la Resolución No. 123 de 2013 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y demás regulación. En todo caso, deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

**88.- OBLIGACIONES GENERALES DEL COMERCIALIZADOR:** El comercializador de gas natural deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales:

- a) Publicar las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen con sus usuarios regulados.
- b) Cumplir las disposiciones sobre medición contenidas en el RUT, en el Código de Distribución, y demás regulación vigente aplicable.
- c) Atender las peticiones, quejas y reclamos de los clientes que atiendan.
- d) Verificar que los usuarios tengan sistemas individuales de medición de conformidad con la normatividad vigente.
- e) Asegurar que se cumplan las condiciones operativas y de medición establecidas en el RUT, o en aquella resolución que lo modifique o sustituya, cuando se trate de usuarios conectados directamente al Sistema Nacional de Transporte.
- f) Asegurar que se cumplan las condiciones establecidas en el Código de Distribución, o en aquellas resoluciones que lo modifiquen o sustituyan.
- g) Desagregar en las facturas de los usuarios los costos de los distintos componentes de la prestación del servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos según las normas que rigen la materia.
- h) Cobrar las tarifas de servicio de gas natural a sus usuarios y pagar los montos correspondientes a LA EMPRESA por la actividad de distribución.
- i) Pagar las compensaciones a que haya lugar cuando sus usuarios, que hayan recibido notificación de suspender su consumo de gas en aplicación del Decreto 880 de 2007, o aquellas normas que lo modifique o sustituya, no suspendan el consumo de gas, así como pagar las compensaciones e indemnizaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y regulación vigente de la materia.
- j) Someterse a las reglas previstas en el RUT para efectos de la construcción de conexiones y puntos de salida en el SNT cuando el usuario lo autorice expresamente para representar lo ante el transportador.
- k) Realizar las nominaciones de suministro y capacidad de transporte de gas de acuerdo con lo establecido en el Rut o aquella que lo modifique o sustituya.
- l) Realizar los pagos por variaciones de salida a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la Resolución CREG 089 DE 2013.
- m) Pagar los desbalances a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el RUT, o aquella resolución que lo modifique o sustituya.
- n) Pagar oportunamente las facturas de los servicios prestados en el mercado primario de gas natural, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Resolución No. 123 de 2013.
- o) Someterse a las condiciones de conexión previstas en la Resolución CREG 067 de 1995, el código de distribución, o demás normas que la modifiquen o sustituyan.
- p) Informar al distribuidor de gas natural cuando se detecte la existencia de posibles irregularidades en el sistema de medición, en las acometidas o instalaciones en general.
- q) Constituir mecanismos de cubrimiento para el pago de las obligaciones que se puedan generar por el uso del sistema de distribución de gas natural, conforme establezca la regulación.
- r) Atender la liquidación que haga LA EMPRESA de los cargos de distribución.
- s) Instruir al usuario sobre su obligación de permitir a LA EMPRESA el acceso al sistema de medida.
- t) Cumplir con las disposiciones aplicables en materia de medida.
- u) Presentar a la EMPRESA las solicitudes de suspensión, corte, reconexión e reinstalación en los términos de la Resolución No. 123 de 2013.
- v) Presentar a LA EMPRESA las solicitudes de conexión cuando represente a un usuario potencial.
- w) Incluir en la factura toda aquella información que requiera LA EMPRESA para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 059 de 2012, Resolución CREG 067 de 1995, y demás normas aplicables, relativas a las revisiones periódicas y al uso seguro del gas. En caso que el comercializador omita efectuar estas inclusiones, será el responsable de las consecuencias que se deriven, incluida la posible vulneración al debido proceso del usuario.
- x) Remitir inmediatamente a LA EMPRESA el certificado de conformidad de las instalaciones internas cuando el usuario lo entregue o el organismo de inspección acreditado al comercializador, para los fines establecidos en la Resolución CREG 059 de 2012, Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas aplicables.
- y) Cumplir con el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.
- z) Cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución No. 123 de 2013.
- aa) Las demás obligaciones que impongan la ley, reglamentos y regulación vigente y aplicable.

**89. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA FRENTE AL COMERCIALIZADOR.** LA EMPRESA distribuidora de gas natural deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales con el comercializador de gas natural que preste el servicio en su mercado relevante:

- a) LA EMPRESA garantiza el libre acceso a las redes de distribución conforme lo señalado en la Ley 142 de 1994 y regulación vigente.
- b) Notificar la suspensión o corte del servicio que haya efectuado por causales distintas a ña falta de pago y al mutuo acuerdo entre el usuario y el comercializador conforme al código de distribución.
- c) Notificar la programación de interrupciones originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen o sustituyan, y por la conexión de nuevos usuarios, con una antelación no inferior a 24 horas adicionales al término adicionales al término señalado en el parágrafo 1 del artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003, o aquella que lo modifique o sustituya.
- d) Notificar la suspensión o corte del servicio cuando resulte de la actividad de revisión periódica de las instalaciones internas de los usuarios; lo anterior conforme a la Resolución CREG 059 de 2012, y al reglamento técnico aplicable, o aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan.
- e) Definir e informar los mecanismos de comunicación para la atención de todos aquellos trámites que deba realizar ante el distribuidor de gas natural.
- f) Establecer un medio de comunicación disponible 24 horas para intercambio de información con el comercializador y con el usuario no regulado sobre la evolución de las solicitudes de servicio y la atención de daños en los sistemas de distribución.
- g) Publicar los costos financieros eficientes en que pueda incurrir y que pueda llegar a cobrar al comercializador, o al usuario no regulado, en cumplimiento de los artículos 22 y 23 de la Resolución No. 123 de 2013.
- h) Atender las solicitudes de suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio, conforme lo estableció la Resolución No. 123 de 2013.
- i) Atender las solicitudes de nuevas conexiones de acuerdo con lo establecido en el código de distribución.

- j) LA EMPRESA será responsable de la instalación, operación y mantenimiento de medidores, de conformidad con la Resolución CREG 067 de 1995, el código de distribución, o demás normas que la modifiquen o sustituyan.
- k) Cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución No. 123 de 2013.
- l) Las demás obligaciones que impongan la ley, reglamentos y regulación vigente y aplicable.

**PARÁGRAFO 1.** LA EMPRESA tendrá en cuenta lo dispuesto en los artículos 15 al 17 de la Resolución No. 123 de 2013 para la liquidación de la distribución de gas natural. Igualmente, para la facturación LA EMPRESA tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 al 21 de la misma norma.

**PARÁGRAFO 2.** El comercializador será el único responsable por las decisiones de suspensión y de corte del servicio al usuario que atiende derivadas de la falta de pago o del mutuo acuerdo con el usuario, y de las decisiones de reconexión y de reinstalación del servicio al usuario que se le haya suspendido por las anteriores causales, bajo lo establecido en los artículos 22 y 23 de la Resolución No. 123 de 2013.

#### ANEXO N°1

#### CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO

**90.** LA EMPRESA podrá en cualquier momento adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas así como efectuar registros visuales sobre el centro de medición, los equipos, accesorios, redes y Acometidas, con el fin de verificar el estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado o irregular del servicio de gas natural. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá permitir la revisión de los medidores, las acometidas, y las lecturas periódicas de los consumos.

**91.** Cuando el centro de medición, equipos, accesorios, Redes, instalaciones internas y Acometidas presenten irregularidades que afecten la confiabilidad de la medición, LA EMPRESA estará facultada para cobrar el consumo realizado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, que no ha sido registrado por el medidor como consecuencia de las irregularidades encontradas, por las causas y de acuerdo con el procedimiento establecidos en este anexo. Lo anterior sin perjuicio de cualquier otra circunstancia definida en el contrato, la regulación y la ley, que pueda generar consumo no medido.

#### **92. CAUSALES QUE GENERAN O PUEDEN GENERAR COBRO DE CONSUMO NO FACTURADO**

**92.1.** Incumplimiento de las normas técnicas correspondientes, de manera tal que generen anomalías que afecten o pudiesen afectar la confiabilidad de la medición, o de las que resulte o pudieran resultar beneficiado el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**92.2.** Adulteración o manipulación de los equipos de medición, regulación y/o sus accesorios: Se configura cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO manipula o permite que otro adultere o manipule sus equipos de medición, regulación y/o los accesorios o elementos que hacen parte de estos, de manera tal que afecte o pudiese afectar la confiabilidad de la medición, o que resulte o pudiera resultar beneficiado.

A manera simplemente enunciativa se citan las siguientes tipologías: perforación de los ductos de salida del medidor, modificación y/o manipulación de los dígitos del odómetro o de los mecanismos de engranaje del medidor que permitan la devolución de la lectura; alteración de la presión inicial del servicio; perforación del diafragma; adición de sustancia o cualquier otro objeto en el medidor; alteración y/o adulteración de los mecanismos internos del medidor; alteración, retiro, cambio, adulteración y/o manipulación de sellos de seguridad y tornillos; sellos y precintos rotos o con señales de deformación o en las cavidades en donde se alojan; instalación de medidores no homologados y/o no calibrados; intervención del visor; impedimento para la toma de lectura; instalación de medidores invertidos, es decir, contrario al flujo de entrada del gas; cambio de medidor sin autorización de LA EMPRESA; by – pass al medidor. Así mismo, el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran los sellos, entre otros. En general cualquier modificación del Centro de Medición que altere las condiciones de fábrica del medidor, del regulador y demás elementos accesorios que conforman el sistema de conexión y medición que impiden realizar el registro del consumo en detrimento de LA EMPRESA.

**92.3. Adulteración o manipulación de medidores digitales y/o sus accesorios:** Se configura cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO manipula o permite que otro adultere o manipule su equipo de medición digital y/o accesorios como el módulo de comunicación o elementos que hacen parte del sistema de medición, de manera tal que afecte o pudiese afectar la confiabilidad de la medición, o que resulte o pudiera resultar beneficiado. Si el equipo de medición digital es detectado con cualquiera de las siguientes alarmas: CAU 01, CAU 02, CAU 03 y/o CAU 04, se procederá a iniciar con la actuación administrativa correspondiente con sujeción al debido proceso, tendiente a que el usuario pague el valor total del equipo que inicialmente fue asumido por la compañía, así mismo, se cargará al usuario el costo del trabajo varío asociado a la actividad de borrado de alarmas cuando se compruebe la responsabilidad del USUARIO o que el USUARIO permitió que se adultere o manipulara el equipo de medición.

Por otro lado, si el medidor digital dado en calidad de comodato al USUARIO es averiado, dañado, roto o maltratado de alguna manera, se procederá con el desmonte del equipo y reemplazo por uno nuevo medidor, sin embargo, se cargará al USUARIO el costo del equipo dañado, el costo del medidor instalado y los trabajos varios asociados al cambio de medidor y/o borrado de alarmas.

Ahora bien, para los equipos de medición digital monitoreados por la plataforma que presenten variaciones significativas de consumo, serán revisados por el personal técnico en campo y, de ser detectada una(s) alarma(s) de las antes mencionadas o algún tipo de alteración en el medidor se procederá a aplicar el procedimiento consignado en esta sección.

Al mismo tiempo, si el USUARIO de medición digital es detectado con el tipo de fraude by – pass, se iniciará de inmediato con la actuación administrativa para recuperación de los volúmenes dejados de facturar y, si al mismo tiempo se detecta alguna alteración de las mencionadas en esta sección al medidor digital, se procederá en paralelo con la aplicación del proceso antes descrito de acuerdo con la alteración que se detecte.

Todo lo anteriormente descrito en este numeral se llevará a cabo con sujeción al debido proceso.

**92.4. Adulteración, manipulación de redes y acometidas, y/o conexiones No Autorizadas:** Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO por sí o a través de interpuesta persona, de cualquier manera, realice o permita a otro realizar una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA o realice derivaciones de la red de distribución y/o de las acometidas, o las adultere o manipule, beneficiándose de las mismas.

**92.5. Violación de la suspensión y/o corte del Servicio:** Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de cualquier manera viole los mecanismos de suspensión y/o corte del servicio, implementados por LA EMPRESA.

**92.6. Uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o modificación de la carga instalada superando la capacidad de registro del medidor:** Se configura cuando se da un uso distinto al declarado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO y/o cuando se aumenta o disminuye la carga instalada afectando la confiabilidad de la medición.

**92.7.** Cualquier otra circunstancia que genere consumo no medido a favor del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y en detrimento de LA EMPRESA.

Parágrafo: Cualquiera de las causales o tipologías señaladas en los numerales anteriores, constituye una conducta dolosa que faculta a LA EMPRESA a recuperar consumos más allá de los cinco (5) meses, en aplicación del artículo 150 de la Ley 142/94.

#### **93. El procedimiento que aplicará LA EMPRESA será el siguiente:**

1. *La Empresa se encuentra facultada para realizar sin previo aviso visitas a los inmuebles de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, con el fin de determinar las condiciones del centro de medición y establecer si se encuentra en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo y/o para verificar que su estado no representa un riesgo para la seguridad del suscriptor o usuario o de los demás habitantes del sector.*

Las personas que atienden la visita y los testigos tendrán derecho a constatar a través de los canales de atención dispuestos por LA EMPRESA, la identidad de los técnicos debidamente acreditados y si se encuentran autorizados por LA EMPRESA para practicar la referida visita.

2. Durante el desarrollo de la(s) visita(s), LA EMPRESA podrá revisar, además del centro de medición, el estado de la acometida, instalaciones internas, la carga instalada o cualquier otro equipo, elemento o accesorio con el fin de establecer si existe alguna irregularidad o información que le permita determinar la causa la desviación de consumo relacionada con el consumo dejado de facturar.

3. En el evento en que la visita técnica no sea atendida por ninguna persona en el predio o se negare a firmar el acta, si se tiene acceso al centro de medición, LA EMPRESA puede adelantar la inspección, de lo cual se dejará constancia en la respectiva acta de visita.

4. En el evento en que la inspección no pueda ser realizada porque no se encuentre nadie en el inmueble, no pueda ser atendida o no comparezca el SUSCRIPTOR y/o USUARIO o cualquier persona que habite el inmueble o el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no permita la revisión y no se tenga acceso al centro de medición, LA EMPRESA procederá, de ser posible, a dejar sellada la cajilla o rejilla del centro de medición con la instalación de un sello o precinto que impida el acceso al mismo; lo anterior sin perjuicio de la facultad que tiene LA EMPRESA para suspender el servicio en los eventos mencionados.

5. Si no pudiere llevarse a cabo la visita técnica mencionada por cualquier causa atribuible al USUARIO y/o SUSCRIPTOR o a cualquier persona que habite el inmueble, LA EMPRESA podrá realizar la(s) visita(s) que resulte(n) necesaria(s) para llevar a cabo la revisión de las acometidas, redes, equipos y accesorios; de mantenerse esta imposibilidad, LA EMPRESA podrá suspender el servicio.

De lo ocurrido en la(s) visita(s), así como de la causal que fundamenta la suspensión del servicio, se dejará constancia en un acta que podrá ser firmada por un testigo, entregando una copia en el inmueble.

Si en la segunda visita LA EMPRESA no encuentra los sellos o precintos instalados o se encuentran alterados, o no corresponden a los instalados por LA EMPRESA, se entenderá como un incumplimiento del contrato y se tendrá como indicio grave en contra del USUARIO y/o SUSCRIPTOR.

6. Para adelantar la visita, LA EMPRESA informará en el mismo momento al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, a quien atienda la visita y a los testigos presentes, en todo caso mayores de edad, la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un técnico o por cualquier persona de su confianza, con el fin de que presencie la ejecución de la visita técnica.

Durante la visita, LA EMPRESA o quien esta designe, está facultada para tomar videos o fotografías de todo lo ocurrido durante ésta, como parte del procedimiento, circunstancia que deberá constar en el acta. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR autorizan a LA EMPRESA para adelantar estas actividades; el impedimento para acceder al centro de medición o la instalación interna del inmueble facultará a LA EMPRESA para suspender el servicio de manera inmediata.

7. Luego procederá a verificar el estado de los elementos y equipos que conforman el Centro de Medición, acometida, presión de suministro, instalación interna, gasodomésticos y artefactos a gas encontrados e identificar los que se encuentren conectados.

8. Si en la visita LA EMPRESA detecta que no existe registro de consumos, que existe un registro irregular, que el estado de la acometida o de las instalaciones internas representan un riesgo para la seguridad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, del sistema de distribución o de la comunidad en general, o se verifica cualquier otra anomalía o adulteración y considera

- que es procedente la prueba de laboratorio, LA EMPRESA procederá a retirar el medidor, tomar registro fotográfico y dejará constancia del estado del mismo y de la decisión de realizar la prueba de laboratorio en el acta respectiva.
- Igualmente informará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el laboratorio al cual será llevado el equipo de medida advirtiéndole que puede presenciar la prueba si así lo permite el protocolo del laboratorio. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá verificar que se trata de un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y/o del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).
9. El medidor será depositado en una tula de seguridad o caja con sello de seguridad, en presencia de quien atiende la visita, la cual será sellada con el fin de garantizar que el medidor no será intervenido hasta su entrega en el laboratorio. De todo lo anterior LA EMPRESA dejará constancia en el acta de visita. En los eventos en que sea procedente, LA EMPRESA estará facultada para mantener en custodia el medidor durante la investigación por constituir prueba ante las autoridades judiciales y/o administrativas.
  10. LA EMPRESA podrá instalar un medidor provisional que será facturado por LA EMPRESA, si el USUARIO y/o SUSCRIPTOR no adquiere un nuevo medidor pasado un periodo de facturación.
  11. LA EMPRESA quedará facultada para no instalar medidor provisional y en consecuencia, para proceder a suspender temporalmente el servicio, hasta que el suscriptor o usuario, haciendo uso de la facultad prevista en la ley, adquiera un nuevo medidor o repare el existente y realice la respectiva calibración, siempre y cuando sea susceptible de ser reparado. Para el restablecimiento del servicio, se deberá cumplir con todas las normas técnicas y procedimientos previstos para el efecto. En todo caso LA EMPRESA se reserva la facultad de no instalar el medidor y suspender el servicio cuando se determine que hubo adulteración o manipulación.
  12. LA EMPRESA entregará en el momento de la visita o posteriormente la boleta de citación a fin de que el USUARIO y/o SUSCRIPTOR comparezca a la inspección técnica del medidor en el laboratorio, si el protocolo lo permite, por sí mismo o a través de un tercero autorizado, señalando la fecha y hora en que se llevará a cabo. De la entrega de esta boleta se dejará constancia, si la entrega se hizo en el momento de la visita con la firma del USUARIO y/o SUSCRIPTOR o de un testigo; si se hizo con posterioridad, la constancia quedará soportada con guía de entrega respectiva.
  13. Si en la visita LA EMPRESA encuentra irregularidades tales como by-pass, ausencia de odómetro, conexión del medidor en sentido inverso al flujo de medición, no será pertinente la prueba de laboratorio, por lo que bastará, para efectos probatorios, que dicha circunstancia quede registrada en el acta de visita.
  14. Durante el desarrollo de la(s) visita(s), LA EMPRESA podrá revisar, además del centro de medición, el estado de la Acometida, instalaciones internas, la carga instalada o cualquier otro equipo, elemento o accesorio con el fin de establecer si existe alguna irregularidad o información que le permita determinar la causa la desviación de consumo relacionada con el consumo dejado de facturar
  15. El acta de visita contendrá al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, número de cuenta contrato o código de usuario, nombre del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, nombre y número de cédula de quien atiende la visita y la calidad en que actúa, uso, marca, serial y número de medidor registrado en el sistema y el encontrado en la visita, artefactos a gas encontrados y conectados, capacidad o carga instalada de los mismos, descripción del estado del equipo de medida y de los sellos de seguridad, constancia del resultado de las pruebas técnicas preliminares que se realicen al equipo de medida, así como también y de ser necesario del envío del equipo de medida al laboratorio de calibración y ensayo, el número del sello con el cual se cierra la tula de seguridad o caja con sello de seguridad y se deberá dejar constancia del motivo por el cual se retira el medidor, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas, la clase de anomalía encontrada, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes requeridos y si el usuario solicitó acompañamiento de un técnico para la visita.
  16. LA EMPRESA podrá tomar las fotografías y/o videos que considere necesarios de lo cual se dejará constancia en el acta de visita. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO o quien haya atendido la visita, podrá dejar las constancias que considere pertinentes, en el acta de visita. El acta deberá contener la firma del técnico que realizó la visita por parte de LA EMPRESA, así como de la persona que atendió la visita. En caso de que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se rehúse a firmar el acta, se dejará constancia de esta situación y de ser posible se incluirá la firma de un testigo, dejando una copia del acta de visita, a quien la atendió.
  17. La prueba de laboratorio se llevará a cabo el día y hora indicados en la boleta de citación, aún si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO o su representante no asisten a la misma, cuando el protocolo del laboratorio permita su participación.
  18. Para iniciar la inspección al medidor, el laboratorio deberá verificar el estado de la tula de seguridad o caja con sello de seguridad y el precinto, la cual será abierta para adelantar las pruebas técnicas pertinentes. De esta circunstancia se dejará constancia en el informe de laboratorio.
  19. El resultado de la prueba del medidor será plasmado en el respectivo informe de laboratorio.
  20. Si del resultado de la visita y del dictamen del laboratorio se determina la existencia de una anomalía o una eventual adulteración o manipulación que afecte la medición del consumo real entregado y la facturación del mismo, se le enviará una Comunicación de Hallazgos al SUSCRIPTOR y/o USUARIO acompañado del informe de visita, los resultados de laboratorio y el protocolo de inspección y demás pruebas que sustenten la actuación, otorgando un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de entrega la comunicación en el predio destinatario del servicio, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción y aporte y/o solicite las pruebas que considere pertinentes, frente a los hallazgos encontrados.  
La Comunicación de Hallazgos es un acto de trámite que no requiere de la formalidad de la notificación.
  21. Para probar los hechos materia de investigación de acuerdo con lo establecido en el Código General del Proceso, serán procedentes las pruebas que de acuerdo con la ley resulten conducentes y pertinentes. El costo de las pruebas solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, serán asumidas por este.
  22. Vencido el término para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO presente las explicaciones a la Comunicación de Hallazgos y no aporte, controverta, o desvirtúe las pruebas trasladadas por LA EMPRESA, estas adquieren por este hecho, el carácter de plena prueba.  
El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá solicitar la práctica de pruebas, para lo cual, si resultan conducentes y pertinentes, LA EMPRESA decretará la práctica de las mismas y establecerá un término para realizarlas, de acuerdo con lo dispuesto para el efecto en la Ley 1437 de 2011 (CPACA).
  23. Vencido el término de cinco (5) días antes descrito, si no se solicita la práctica de pruebas por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, o no se decretan por LA EMPRESA o realizada la práctica de pruebas, se procederá a la determinación y liquidación de consumos no medidos ni facturados.  
LA EMPRESA expedirá una factura en la que se incluya el consumo liquidado junto con el Documento Explicativo del Cobro, el cual contendrá los fundamentos técnicos y jurídicos, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas, la descripción del criterio para liquidar el consumo a recuperar, la fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente, el cálculo del mismo, las tarifas a las cuales se liquida el consumo, los subsidios y contribuciones que correspondan y la identificación del periodo sobre el cual procede la recuperación del consumo.
  24. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá presentar reclamo contra la factura según lo previsto en la Ley 142 de 1994, así como los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación, según el procedimiento señalado en las cláusulas 73 a 79 de este contrato.

#### 94.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO O INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Una vez establecida la existencia de los consumos dejados de facturar, estos se determinarán tomando como base cualquiera de los siguientes métodos alternativos: por promedio del mismo usuario, por promedio de usuarios en similares circunstancias y por aforo.

- (i) Por promedio del mismo usuario, calculado con base en el consumo de los últimos seis periodos anteriores a aquel en que se detectó la irregularidad; igualmente LA EMPRESA podrá tener en cuenta el consumo registrado en el medidor provisional instalado en la visita de inspección.
- (ii) Promedio de usuarios en similares circunstancias, teniendo en cuenta el estrato socioeconómico, el uso y/o la actividad, calculado con base en el consumo de los últimos seis periodos anteriores a aquel en que se detectó la irregularidad.
- (iii) Por aforo o la carga o capacidad instalada, la cual hace referencia a la potencia nominal de los gasodómesticos, artefactos y/o equipos a gas que se encontraron conectados al momento de llevar a cabo la visita de inspección. En este último caso, a la carga instalada se le aplicará un factor de utilización del total de las 24 horas del día, cuyo factor será del veinte por ciento (20%) para uso residencial; treinta por ciento (30%) para comerciales; cuarenta por ciento (40%) para uso industrial.  
**Parágrafo:** Se aplicará un factor de utilización mayor o el máximo, es decir, el cien por ciento (100%), si se determina que la utilización real de los equipos supera los factores establecidos por tipo de uso.
- (iv) Si la empresa hubiere instalado un medidor testigo, podrá tomar como referencia el consumo registrado por éste.

**Parágrafo primero:** Las cantidades estimadas conforme alguno de los criterios establecidos anteriormente, se multiplicará por el valor del metro cúbico vigente para cada uno de los meses que se pretenda recuperar y ésta a su vez, por el número de días o meses objeto de recuperación; a la cantidad resultante, se le descontará los consumos que hayan sido facturados y pagados durante el mismo periodo de recuperación. Sobre dicho consumo igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso.

**Parágrafo segundo:** Adicionalmente LA EMPRESA cobrará todos los costos y gastos en que incurra, -bien sea en el mismo procedimiento de recuperación de consumo o en procedimiento aparte-, entre otros: investigaciones, inspecciones, visitas técnicas, costos de juicios penales o civiles, honorarios legales, instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA, costo del medidor o su reparación cuando proceda, el valor del regulador y demás equipos e instalaciones que fueron o deben ser instalados por LA EMPRESA, el valor de la reconexión o reinstalación. En caso de acometidas directas el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá asumir el valor de las obras civiles y mecánicas a que haya lugar, así como los gastos en que incurra LA EMPRESA para la reparación y/o reposición de la red de distribución. En todo caso el SUSCRIPTOR y/o USUARIO será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta culpable o dolosa.

**Parágrafo Tercero.** En el evento de que como resultado de la prueba de laboratorio el medidor resultare conforme a las normas técnicas aplicables, la EMPRESA deberá asumir el costo del medidor provisional instalado, la visita técnica y de la prueba de laboratorio. Si de la prueba de laboratorio se determina la no conformidad del medidor por (i) una anomalía técnica o (ii) producto de una manipulación o adulteración del usuario y/o suscriptor, en el primer caso el costo del nuevo medidor, la visita técnica y la prueba de laboratorio, deberá ser asumido por el usuario y/o suscriptor. En lo que respecta al segundo caso (manipulación o adulteración), el costo del nuevo medidor, la visita técnica y la prueba de laboratorio, deberá ser asumido por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Parágrafo Cuarto.** Los costos y gastos a que hace referencia el parágrafo anterior, se podrán actualizar teniendo en cuenta la variación del índice al Precios al Consumidor del año anterior.

**Parágrafo Quinto.** El cobro de los valores aquí descritos se hará sin perjuicio del derecho que le asiste a LA EMPRESA para adelantar las acciones civiles o penales que procedan, o adoptar las medidas que considere pertinentes de acuerdo con lo establecido en el contrato, la regulación y la Ley como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Para el caso de usuarios comerciales e industriales, LA EMPRESA podrá instaurar las denuncias por competencia desleal y/o prácticas comerciales restrictivas de la competencia a que haya lugar.

## ANEXO No. 2

### DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO.

**95.-** De conformidad con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003 o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complementen o modifique y el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

**96. - DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.** El arrendador y/o el arrendatario deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello (Denuncia del Contrato de Arrendamiento), de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar al mismo la(s) garantía(s) correspondiente(s) para su estudio.

**PARÁGRAFO 1.** Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptar o rechazar las garantías presentadas. En el evento que LA EMPRESA no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior, por lo tanto, no será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo.

**PARÁGRAFO 2.** El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, que hayan sido facturados por LA EMPRESA con anterioridad a la denuncia del contrato de arriendo.

**97.- REQUISITOS FORMALES PARA EL ESTUDIO DE LA GARANTÍA.** El arrendador y/o arrendatario al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento deberán aportar los siguientes documentos, con el fin de que LA EMPRESA proceda a realizar el estudio y análisis de la(s) garantía(s):

1. Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.
2. Fotocopia del Contrato de Arriendo.
3. Certificado de Libertad y Tradición del Inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
4. Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
5. La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía.

**PARÁGRAFO 1.** En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración, o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble; certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además, deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica.

**PARÁGRAFO 2.** Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser canceladas al momento de la presentación de la garantía.

**PARÁGRAFO 3.** En caso que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, LA EMPRESA requerirá, por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que LA EMPRESA decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de LA EMPRESA.

**98.- VALOR DE LA GARANTÍA O DEPÓSITO.** LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito el cual no podrá exceder dos (2) veces el valor del cargo fijo, más dos (2) veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. Salvo que la legislación vigente al momento de la determinación lo permita. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

**PARÁGRAFO 1.** En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arriendo, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de cada inmueble.

**PARÁGRAFO 2.** Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, LA EMPRESA puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

**PARÁGRAFO 3.** Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el Parágrafo 2º del presente artículo son a cargo del arrendatario. LA EMPRESA deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación al arrendatario no ajuste el valor de la garantía, LA EMPRESA podrá suspender el servicio hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía. El propietario, arrendador y/o poseedor del inmueble será, nuevamente, solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de gas natural, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la(s) garantía(s) y perseguir al Arrendatario, Arrendador, y/o Propietario sobre la parte no cubierta por la garantía.

**99.- DURACIÓN DE LA GARANTÍA.** Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos (2) meses más posteriores a la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s), de conformidad con lo señalado en la ley, y Parágrafo 3º del Numeral anterior, es decir suspensión del servicio, hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía, so pena de dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la ley 689 de 2001.

**PARÁGRAFO: Valor en Reclamo:** Una vez notificada la terminación del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA, deberá informar al arrendador que no existen saldos pendientes. En el evento que existan valores en reclamo y perdiera vigencia la garantía se restablecerá automáticamente la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, artículo 54.

**100.- CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTÍAS.** A continuación se relacionan, a título enunciativo, las causales que al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento, podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante LA EMPRESA:

1. Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.
2. Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.
3. Que el Formato de Denuncia del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.
4. Que las Pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, exija que LA EMPRESA, deba realizar algún pago o erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o contemple la cláusula de exclusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente las garantías.
5. Que el contrato denunciado ante LA EMPRESA no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas natural sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial o Industrial) o que funcione un negocio.
6. Cuando al momento de la denuncia no se acredite la titularidad del inmueble por parte del Arrendador. En caso que el arrendador sea persona diferente del propietario o poseedor, deberá aportar poder para actuar, debidamente autenticado, y el certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente.
7. Que el Contrato de Arrendamiento denunciado señale que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendador.
8. Todas las demás situaciones que no brinden la(s) garantía(s) mínima(s) exigida(s) en la ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante LA EMPRESA.

**101.- COBERTURA Y PÉRDIDA DE VIGENCIA DE LA(S) GARANTÍA(S).** Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos, y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad establecido en la ley 142 de 1994, y sus normas modificatorias, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

1. Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado, el Arrendador/Arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías entregadas al momento de la denuncia del contrato.
2. Que el Codeudor(es) y/o Fiador(es) muera(n), se declare(n) insolvente(s), o pierda alguna de las condiciones por las cuales fue aceptado inicialmente por LA EMPRESA.
3. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley, y Parágrafo 3º del artículo 52 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.
4. Cuando el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
5. Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble, de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.
6. Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

**102.- SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS.** Cuando LA EMPRESA instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien solicite el servicio. Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en la Ley y el contrato de condiciones uniformes, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, LA EMPRESA determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos.

**PARÁGRAFO 1.** En el evento en que el arrendatario solicite a LA EMPRESA un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

**PARÁGRAFO 2.** LA EMPRESA podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral.

**PARÁGRAFO 3.** Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que un servicio se considera no básico, cuando la solicitud del mismo no afecta el desarrollo ordinario para el que fue contratado, y que por lo tanto el servicio de gas natural se mantendrá funcionando, adecuadamente, sin necesidad de realizar dicha intervención, por cuanto al momento de solicitarse los equipos e instalaciones cumplen con todas las disposiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normatividad vigente.

**103.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACIÓN EN EL USO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL.** Si durante la ejecución del contrato de Arrendamiento el arrendatario sin autorización de LA EMPRESA, modifica el servicio de Gas Natural se procederá de la siguiente manera:

1. LA EMPRESA, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada
2. LA EMPRESA, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.
3. Si el arrendador autoriza la conexión del Servicio No residencial, cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994.

### ANEXO No. 3

#### AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autoriza de manera expresa e inequívoca a LA EMPRESA a mantener, manejar, utilizar y suprimir sus datos personales actualmente registrados y los que llegase registrar en la base de datos de LA EMPRESA, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

**104.- TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** LA EMPRESA, sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados, realizan el tratamiento de datos personales lo que incluye entre otros la recolección, el almacenamiento, la actualización, el uso, la circulación, la transferencia, transmisión y supresión, utilizados para las siguientes finalidades:

1. Para realizar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, sin limitarse a: la prestación del servicio público de gas natural domiciliario y sus actividades complementarias, programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.
2. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos.
3. Para que en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexos, fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos de LA EMPRESA puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como la CFIN y DATA CREDITO, entre otras.
4. Para que la recolección de la información pueda realizarse a través de medios idóneos tales como encuestas que permitan su posterior verificación y para ser utilizados como material probatorio.

**105.- DERECHOS DE LOS TITULARES:** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá, con relación al manejo de datos personales, los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA, Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por LA EMPRESA previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**106.- MECANISMOS PARA LA CONSULTA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO.** Las políticas de tratamiento concernientes a LA EMPRESA, pueden consultarse en la página web [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co)

### ANEXO No. 4

#### REGLAMENTO DEL PILOTO DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO DE GAS NATURAL

**107.- DESTINATARIOS:** El piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida estará destinado a los usuarios del servicio público domiciliario de gas natural del Mercado Relevante Regulado con cargo de distribución aprobado en la Resolución CREG 502 017 de 2022 confirmada por la Resolución 502 031 de 2022 y cargos de comercialización aprobados en las Resoluciones CREG 030 de 2004, 028 de 2013, 056 de 2010, 009 de 2011, 095 de 2009, 101 de 2012, 158 de 2013, 154 de 2009 y 129 de 2008, atendidos por LA EMPRESA, que, al momento de solicitar el servicio, presenten alguna de las siguientes situaciones:

#### 1. USUARIOS EXISTENTES EN MODALIDAD POSPAGO QUE CAMBIAN A MODALIDAD PREPAGO CON LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

##### a. USUARIOS CON DEUDA ACTIVA:

- i. Usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3.
- ii. Refinanciaciones:  $\geq 2$  en el último año o más de 5 refinanciaciones históricas.
- iii. El usuario debe tener la instalación interna de gas completa.
- iv. Deuda: mayor o igual a \$1,5 millones.
- v. Edad de Mora: Todas.
- vi. Estado financiero: En Mora (Activo).
- vii. Sin financiaciones por Brilla, ni Brilla seguro.
- viii. Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas: En las agencias principales y agencias menores\*. (\*Sujeto a viabilidad técnica)
- ix. Que LA EMPRESA luego de realizar el estudio correspondiente determine la viabilidad de la zona.

##### b. USUARIOS CON DEUDA CASTIGADA:

- i. Usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3
- ii. Estado Financiero: Castigado (Inactivo)
- iii. El usuario debe tener la instalación interna de gas completa.
- iv. Usuarios castigados desde el año 2019 a la fecha o de fechas anteriores de castigo que cumplan con las condiciones técnicas para la instalación.
- v. Sin financiaciones por Brilla, ni Brilla seguro.
- vi. Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas: En las agencias principales y agencias menores\*. (\*Sujeto a viabilidad técnica).
- vii. Que LA EMPRESA luego de realizar el estudio correspondiente determine la viabilidad de la zona.

#### 2. USUARIOS NUEVOS QUE ADQUIEREN EL SERVICIO DE GAS NATURAL EN MODALIDAD PREPAGO CON LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- i. Usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3
- ii. Usuarios ubicados en proyectos de vivienda de interés social aprobados por la compañía que cuenten con subsidios a la conexión, interna y certificaciones previas.
- iii. Usuarios de poblaciones con proyectos de gasificación con el aporte de recursos públicos o privados con el propósito de subsidiar las instalaciones domiciliarias de gas natural.
- iv. Con disponibilidad de un punto autorizado para realizar recargas.
- v. Que LA EMPRESA luego de realizar el estudio determine la viabilidad de la zona.
- vi. Cumplan demás requisitos establecidos por LA EMPRESA.

**108.- APLICACIÓN DEL PLAN DE FINANCIACIÓN O ACUERDO DE PAGO AL USUARIO ASOCIADO AL PILOTO DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO DESCRITO EN EL NUMERAL 107.1:** Para la aplicación del plan de financiación a usuarios asociados al piloto objeto de este reglamento que presenten deudas en el sistema de comercialización pospago al momento de pasar a modalidad de comercialización prepago, el usuario deberá firmar la autorización de refinanciación de deuda y/o acuerdo o acta de pago, pagaré y carta de instrucción. El valor adeudado a la fecha de vinculación al piloto del sistema prepago deberá pagarse conforme al acuerdo, convenio o al nuevo plan de financiación que fue aceptado por el usuario para ser parte del piloto. Sin embargo, el usuario podrá en cualquier momento cancelar totalmente o hacer abonos parciales al monto de la deuda, teniendo en cuenta que los abonos se constituyen en una posibilidad de amortizar la obligación en materia de servicios públicos domiciliarios.

En caso de que el usuario no cumpla con su obligación de pagar las cuotas acordadas en su convenio de pago o plan de financiación de deuda anterior, LA EMPRESA procederá a iniciar el cobro de la deuda a través de los procesos y medios establecidos tanto en el Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes como en las disposiciones consagradas en la legislación colombiana.

En el evento de incumplimiento del acuerdo de pago o plan de financiación, el usuario y/o suscriptor perderá los beneficios del plan especial de refinanciación de la deuda.

**109.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** Una vez el usuario haga parte del piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

1. Entregar al usuario el medidor de gas natural prepago, para que pueda llevar un registro permanente de su consumo y realizar una autogestión de este servicio conforme a su capacidad real de pago. El medidor prepago será de propiedad de LA EMPRESA, se entregará al usuario en calidad de comodato y será instalado por LA EMPRESA. Para la entrega del medidor prepago, LA EMPRESA deberá suscribir contrato de comodato con el usuario, en la que LA EMPRESA tendrá la calidad de comodante y el usuario tendrá la calidad de comodatario.

La presente obligación de LA EMPRESA se predica respecto a los usuarios que cumplan con las condiciones establecidas en el numeral 107.1 del presente reglamento.

2. Instalar el medidor prepago o realizar el cambio de medidor tradicional a prepago según sea el caso, que haga posible el uso del servicio en las condiciones técnicas de instalación, e informar al usuario las condiciones para su operación. Para los usuarios pospago objeto de este piloto que cambian a modalidad prepago, los costos inherentes a la instalación del servicio prepago: conexión o reconexión, serán asumidos por LA EMPRESA en su totalidad

3. Suministrar gas natural al inmueble del usuario y/o suscriptor en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes, siempre que el usuario cuente con saldo a favor en el medidor prepago; de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el usuario no podrá consumir más gas natural mientras no realice una nueva recarga.

4. Disponer de puntos de venta de m3 de gas natural prepago en el área de cobertura del piloto. El usuario podrá comprar gas natural prepago entre el valor de dinero mínimo y/o máximo que defina LA EMPRESA, el cual se dará a conocer por diversos medios de comunicación cada vez que se realice un cambio.

5. LA EMPRESA cobrará al usuario el monto de la deuda financiada al momento de la vinculación al piloto o cualquier deuda adquirida diferente a consumo siendo ya usuario prepago, a través de una factura por los conceptos correspondientes.

6. Entregar al usuario a través de quien registra la venta de gas natural prepago, una factura o comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá entre otra información, el valor de la compra prepago efectuada y la cantidad de metros cúbicos de gas natural prepago

7. Retirar el medidor del servicio pospago. En caso de retiro del servicio prepago, el usuario podrá solicitar la instalación nuevamente de un medidor pospago.

8. Expedir, a solicitud del usuario, un extracto que contenga información relacionada con las transacciones de compra realizadas durante los últimos nueve (9) períodos de prepago. Para tal efecto, el usuario deberá presentar solicitud a LA EMPRESA.

9. Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos que se presenten dentro de los plazos establecidos por la ley.

10. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla en la prestación del servicio o del medidor prepago. Los costos inherentes a la reparación o cambio del medidor prepago serán cobrados al usuario cuando la falla presentada sea imputable a este.

11. Para usuarios con cambio de modalidad que se encuentren en modalidad prepago, devolver la instalación al servicio pospago cuando el usuario lo solicite. El regreso de la instalación a su estado original se hará con cargo al usuario y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud a LA EMPRESA cuando este originalmente haya solicitado el medidor prepago.

**110.- OBLIGACIONES DEL USUARIO:** Con la suscripción de vinculación al piloto de comercialización prepago de gas natural con Cobertura Predefinida, el usuario se obliga a lo siguiente:

1. Para usuarios que soliciten el cambio de modalidad de pospago a prepago, firmar el formato de solicitud del usuario a SURTIGAS S.A. E.S.P. de cambio del sistema de medición pospago al sistema de medición prepago.

2. Responder, a título personal, por el monto de la deuda financiada a través del programa objeto de este documento.

3. Permitir la instalación del medidor y las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias para su debido funcionamiento.

4. Emplear el mayor cuidado en la conservación del medidor prepago y usarlo correctamente. En el evento de presentarse hurto o daño en el medidor debido a su mal manejo, el usuario deberá asumir el costo de su reparación o reposición.

Al momento de instalar el medidor prepago, el usuario recibirá soporte del trabajo realizado en el que se dejará constancia del estado en el que se recibe el medidor. Para los usuarios con las condiciones descritas en el numeral 107.1 de este documento, el medidor se entregará en calidad de comodato a excepción de los usuarios que adquieren el servicio con subsidios a las instalaciones domiciliarias de gas natural.

Si ocurre un incidente que afecte el normal funcionamiento del medidor prepago, el usuario deberá informar a LA EMPRESA en el menor tiempo posible a través de las líneas de atención al cliente.

5. Avisar a LA EMPRESA, de cualquier ampliación, reconstrucción o reemplazo del inmueble por otra edificación, así como la necesidad de reubicación del medidor prepago. Para el efecto deberá tramitar ante LA EMPRESA la solicitud de reubicación con el suficiente tiempo de antelación a la fecha de inicio de la obra. LA EMPRESA responderá en un término no superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. Los costos inherentes a la reubicación del medidor serán cobrados al usuario.

6. Permitir a LA EMPRESA el retiro, cambio, revisión o reparación de la acometida, medidor y demás elementos de la instalación, cuando no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y medición del servicio. LA EMPRESA reparará o sustituirá el medidor prepago sin costo alguno para el usuario, cuando su daño no sea imputable a este.

7. Permitir a LA EMPRESA, suspender el suministro de gas natural prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes de LA EMPRESA.

8. Para los usuarios con las condiciones descritas en el numeral 107.1 de este documento, suscribir contrato de comodato con LA EMPRESA para la entrega del medidor prepago, en el que el usuario tendrá la calidad de comodatario y LA EMPRESA tendrá la calidad de comodante.

**111.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá suspender el suministro de gas natural prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes para la prestación del servicio de gas natural.

Parágrafo: La no disponibilidad del servicio por ausencia de compra prepagada de metros cúbicos de gas natural por el usuario, no se considerará suspensión del servicio, de conformidad con el artículo 1 de la Resolución CREG 096 de 2004.

**112.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Se considera que existe falla en la prestación del servicio en los casos establecidos en la ley 142 de 1994 para la prestación del servicio de gas natural, dicha falla será indemnizada de acuerdo con lo allí establecido.

**113.- CAUSALES DE DESVINCULACIÓN DEL USUARIO DEL PILOTO DE MEDICIÓN PREPAGO DE GAS NATURAL CON COBERTURA PREDEFINIDA:** El usuario quedará desvinculado del piloto, en los siguientes casos:

1. Por solicitud del usuario de cambio del sistema de comercialización prepago al sistema de comercialización pospago, conforme a lo señalado en el artículo 7 de la Resolución CREG 096 de 2004. Para este caso, el suscriptor y/o usuario deberá pagar a LA EMPRESA las cuotas en mora de su acuerdo de financiación -si las tuviere- que adquirió eventualmente cuando se encontraba vinculado con el sistema pospago.

De igual forma, para esta eventualidad estarán a cargo del usuario y/o suscriptor todos los costos asociados con el traslado al sistema de comercialización pospago.

2. Cuando el usuario y/o suscriptor incumpla el acuerdo de pago o refinanciación de la deuda, para lo cual SURTIGAS S.A. E.S.P. procederá a hacer efectiva la garantía constituida por el usuario a favor de LA EMPRESA (pagaré) a través de los procesos judiciales pertinentes. Adicionalmente, estarán a cargo del usuario y/o suscriptor todos los costos asociados con el traslado al sistema de comercialización pospago.
3. Cuando se configuren los requisitos de terminación establecidos en el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios con condiciones uniformes de la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P.
4. Las demás que consagren las disposiciones aplicables a la materia.

**PARÁGRAFO 1. Para la aplicación de las causales enunciadas en los numerales del 113.2 al 113.4, SURTIGAS S.A. E.S.P. deberá informar al suscriptor y/o usuario la causa de la desvinculación. Para ello, deberá adelantar la actuación administrativa correspondiente con sujeción al debido proceso.**

**114.- SOLICITUD DE CAMBIO DE SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO AL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN POSPAGO:** Para el evento de los usuarios nuevos indicados en el numeral 107.2 de este reglamento que se vinculan a LA EMPRESA a través del sistema de comercialización prepago y que posteriormente deseen cambiarse al sistema de comercialización pospago, deberán presentar la solicitud formal a LA EMPRESA y asumir todos los costos asociados con el traslado al sistema de comercialización pospago. Esta solicitud será resuelta de forma favorable por la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P. siempre y cuando esta sea técnica y económicamente factible.

**115.- ABONO A LA DEUDA:** En el evento que la regulación llegare a permitir que un porcentaje de la recarga sea descontada como abono a los conceptos que el usuario adeude a la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P., el prestador podrá descontar dicho porcentaje para cubrir los valores en mora que tenga éste con la empresa.

### ●CAPÍTULO XIII DE LAS DISPOSICIONES DEL MECANISMO DE FINANCIACIÓN NO BANCARIA CRÉDITO BRILLA ROTATIVO

**117.- PERSONAS FACULTADAS PARA ACCEDER AL CREDITO BRILLA:** El mecanismo de financiación no bancaria CRÉDITO BRILLA ROTATIVO podrá otorgarse a las siguientes personas:

1. Propietario del INMUEBLE receptor del servicio público domiciliario suministrado por SURTIGAS S.A. ESP
2. Arrendatario del INMUEBLE receptor del servicio público suministrado por SURTIGAS S.A. ESP siempre que este arrendatario cuente con un CODEUDOR que, a su vez, sea propietario de un INMUEBLE receptor del servicio público domiciliario suministrado por SURTIGAS S.A. ESP y se obligue a responder solidariamente por las obligaciones derivadas del crédito.

**118.- DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE INTEGRAL DEL CREDITO BRILLA:** Una vez aprobado y otorgado el crédito brilla, EL DEUDOR deberá suscribir la siguiente documentación, la cual será parte integral del crédito y su suscripción será un requisito para acceder al mecanismo de financiación:

1. Pagaré en blanco en garantía del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la solicitud de crédito y del contrato de mutuo con intereses que se celebren con ocasión de esta. Este pagaré será garantía en caso de incumplimiento y no tiene como objeto satisfacer la obligación de restitución que tienen EL DEUDOR y el CODEUDOR en el marco del contrato de mutuo.
2. Carta de instrucciones para el diligenciamiento del pagaré al que se refiere el numeral anterior.
3. Cuando se haga desembolso del crédito, vouchers o constancias de desembolso al DEUDOR y contrato de seguro de vida e incapacidad permanente que ampare el pago de la deuda a SURTIGAS S.A. ESP en caso de ocurrir estos siniestros al DEUDOR.

**119. CONDICIONES DEL CUPO APROBADO BRILLA:** El Cupo Aprobado Brilla estará sujeto a las siguientes condiciones, restricciones y limitaciones:

1. El Cupo Aprobado Brilla es un crédito rotativo, es decir, a medida que se paguen las cuotas, se liberará el valor pagado del cupo para comprar nuevamente.
2. Las cuotas serán cobradas mensualmente en la factura del servicio de gas. En el detalle de conceptos facturados del recibo del gas se informará por separado el valor de la cuota del Cupo Aprobado y el valor del consumo.
3. Brilla se factura en el recibo del gas pero no afecta en lo absoluto el consumo, ni los posibles subsidios para la conexión del servicio de gas natural.
4. El Cupo Aprobado Brilla puede ser utilizado única y exclusivamente en los establecimientos de comercio aliados y bajo ninguna circunstancia se entregará dinero en efectivo.
5. Los productos y servicios financiados a través del Cupo Aprobado Brilla cuentan con un número máximo de cuotas respecto de las cuales el Usuario podrá elegir la que mejor se acomode a sus necesidades de financiación, sin exceder el máximo número de meses.

**120. PAGO DEL CREDITO BRILLA:** PAGO: EL DEUDOR y/o el CODEUDOR de ser el caso, harán la restitución del dinero tomado en mutuo más sus intereses, en el número de cuotas indicado en el voucher o constancia de desembolso. El usuario con pleno conocimiento de las condiciones del crédito y del contrato de condiciones uniforme autoriza a SURTIGAS S.A. ESP a que las cuotas sean cobradas en la factura del servicio público domiciliario suministrado por SURTIGAS S.A. ESP con la periodicidad del ciclo de facturación de dicho servicio y su pago deberá hacerse en el plazo de cinco (5) días siguientes a la expedición de la factura.

Así mismo, cada cuota tendrá capital e intereses de plazo (interés remuneratorio). Las cuotas serán cobradas de manera sucesiva y hasta completar el pago total de la obligación.

Cuando se presente mora en el pago total o parcial de una o varias cuotas, la cuota siguiente incorporará los valores adeudados los intereses moratorios causados. Al valor de la cuota mensual se adicionará (i) el valor de la prima del seguro de vida cuando el DEUDOR acepte tomar dicho seguro con una compañía de seguros propuesta por SURTIGAS S.A. ESP y (ii) Gastos de cobranza y demás pagos que deba hacer en virtud del crédito rotativo brilla.

**121. OBLIGACIONES:** EL DEUDOR y de ser el caso el CODEUDOR, se obligan indivisiblemente y solidariamente a:

1. Restituir a SURTIGAS S.A. ESP las sumas de dinero que le entregue en mutuo con sus respectivos intereses.
2. Autorizar a SURTIGAS S.A. ESP a realizar el cobro de (i) las cuotas del crédito otorgado, (ii) con los intereses y (iii) de ser el caso el valor del seguro de vida y (iv) demás conceptos indicados, en la factura del servicio público del INMUEBLE del DEUDOR y/o del CODEUDOR indicado en las CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS del presente documento. Lo anterior, sin perjuicio de que SURTIGAS S.A. ESP pueda facturar mediante otro mecanismo que él decida cuando lo anterior no sea posible.
3. Mientras subsistan deudas bajo el CRÉDITO BRILLA ROTATIVO, EL DEUDOR deberá ser propietario del INMUEBLE (si suscribió el presente documento como único obligado) o arrendatario del INMUEBLE (receptor del servicio público suministrado por SURTIGAS S.A. E.S.P.) cuando firme este documento conjuntamente con el CODEUDOR cuando este último sea propietario de un inmueble, toda vez que a través de la facturación del referido servicio se efectuarán los cobros por parte de SURTIGAS S.A. E.S.P. En el evento de tener la calidad de ARRENDATARIO, el CODEUDOR que respalda el crédito, debe conservar la calidad de propietario de un inmueble, durante la vigencia del mismo. En caso de que el DEUDOR realice cambio de inmueble deberá solicitar a SURTIGAS S.A. ESP el traslado de la deuda.

En caso de que el DEUDOR, se mude a otro inmueble distinto, autoriza desde ahora a SURTIGAS S.A. ESP, que esta realice el cobro de los conceptos adeudados a la factura de distribución del servicio público domiciliario del inmueble donde se mude, incluso si el DEUDOR no tiene la calidad de suscriptor contrato del servicio público domiciliario prestado por SURTIGAS S.A. ESP en los términos del numeral 14.31 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, sino la mera calidad de consumidor del servicio. El DEUDOR entiende y acepta que en caso de no notificar a SURTIGAS S.A. ESP el cambio de inmueble y solicitar el traslado de la DEUDA, se aplicará la cláusula aceleratoria prevista en este contrato.

4. Mantener vigente seguro de vida e incapacidad permanente para amparar el pago del crédito a SURTIGAS S.A. ESP. En este caso SURTIGAS S.A. ESP será primer beneficiario hasta por el saldo insoluto de las acreencias. El seguro deberá renovarse hasta el pago total de las obligaciones contraídas y modificarse cuando haya incrementos en los valores tomados en mutuo por nuevas solicitudes de crédito. 5. No oponerse a aceptar la cesión de la posición contractual de SURTIGAS S.A. ESP a un tercero. No invocar como excepción para no realizar los pagos no haber sido notificado personalmente de la cesión.

**121. GASTOS DE COBRANZA:** GASTOS DE COBRANZA. Con la firma del presente contrato, el DEUDOR y el CODEUDOR de ser el caso, reconocen que está a su cargo la obligación de pagar los gastos de cobranza judicial o extrajudicial, incluyendo honorarios de abogado, respecto de las cuotas y sus intereses dejado de pagar, que se puedan generar por conceptos de cobros prejurídicos y jurídicos, sobre el valor del saldo de capital e interés causados a la fecha del pago de la obligación.

**122. TRATAMIENTO DE DATOS:** El DEUDOR y el CODEUDOR autorizan de forma expresa e informada al SURTIGAS S.A. ESP para que realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, de mis (nuestros) datos personales conforme a su política de tratamiento de datos personales la cual declaramos conocer con la intención de incorporarla como parte del contenido del presente documento en virtud del artículo 44 de la Ley 527 de 1999