

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE (GLP) POR REDES  
PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA REDNOVA S.A.S. E.S.P.**

**NIT - 901042814-7**



**Versión No. 06 del 13 de junio de 2024**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA  
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO  
DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE GLP POR  
REDES PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA  
REDNOVA S.A.S. E.S.P.**

Entre **REDNOVA S.A.S. E.S.P.**, Sociedad de derecho privado dedicada a la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con NIT 901.042.814-7 **que suministra y presta el servicio domiciliario de gas combustible GLP, y que en los sucesivos se denominará la EMPRESA** por una parte y por la otra el cliente, propietario, poseedor, tenedor o suscriptor, quien en adelante se denominará el **suscriptor y/o usuario**, quien se identifica como plenamente aparece en la solicitud de prestación del servicio, la cual hace parte integral del presente documento, se celebra un Contrato de Servicio Público de suministro de gas GLP, el cual se regirá por las cláusulas que se enuncian a continuación. En consecuencia, el usuario, con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes establecidas por la empresa y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas. Se entiende por defecto u omisión incorporado al presente contrato toda la normatividad relativa al desarrollo de la actividad de suministro de gas combustible GLP, y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto de contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal y todas aquellas que las sustituyan o modifiquen. La EMPRESA, como adjudicataria de los contratos de concesión especial para la prestación del servicio domiciliario de gas combustible de GLP por redes, presta en forma exclusiva sus servicios en los municipios de Capitanejo, Contratación, Guaca, Guadalupe, Guacamayo, San Andrés, Santa Bárbara, Aratoca, Simacota, Mogotes Chima, Confines, Coromoro, Encino, Los Santos, Ocamonte, Valle de San José, San Joaquín, Oiba, Cimitarra, Landázuri, Toca, Carmen de Atrato, Planadas, Gaitania, Rovira, Anzoátegui, Ataco, Santiago Pérez, El Paujil, San José de Fragua, y en los centros poblados de Velú, Pueblo Nuevo, Palmitas y Balsillas La Aragua, Palenquilla, La Estación, San Bernardo, Puerto Mosquito, El Contento Puerto Serviez ubicados en los departamentos de Santander, Boyacá, Chocó, Tolima, Caquetá, Antioquia, Cesar y Caldas. También prestará sus servicios en todos aquellos municipios en donde esta inicie la prestación del servicio de acuerdo con los planes de expansión. No obstante, la Empresa podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

**CAPÍTULO I - DEFINICIONES**

Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994, la Resolución 108 de 1997, modificada parcialmente por las Resoluciones CREG 047 del 2004, y 096 del 2004, Resolución 058 de 2000, y Resolución 015 de 1999, y las demás disposiciones que las modifiquen o adicionen, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**Acometida:** Derivación de la red local de distribución del servicio de gas que llega hasta el registro de corte del inmueble.

**Acometida Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida efectuada sin autorización de la empresa con el fin de evitar el registro del consumo. Dicha circunstancia es considerada por la Empresa como fraude.

**Adulteración de los equipos de medición y regulación:** Es cualquier acción tendiente para generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del suscriptor o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura. Así mismo el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

**Adulteración de equipos:** Acción que genera anomalía que incide en el registro del consumo de gas combustible del usuario, sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado cuando se presenta manipulación del equipo instalado o cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

**Aforo individual de carga:** Es la determinación del consumo que se hace a un predio teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviación de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considera como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.

**Almacenador:** Empresa de servicios públicos responsable de la prestación del servicio de

almacenamiento de GLP a Grandes Comercializadores, Distribuidores y/o Transportadores, y a los Usuarios No Regulados que lo requieran. El almacenador podrá ubicar plantas de almacenamiento del sistema nacional de almacenamiento en cualquier sitio de la geografía nacional en respuesta a los requerimientos del mercado.

**Almacenamiento:** Actividad del Servicio Público Domiciliario que consiste en almacenar gas. Cuando se utiliza para suplir las posibles restricciones de suministro asociadas con la Gran Comercialización del producto y con su Transporte, para garantizar la entrega oportuna y confiable del producto al Usuario Final se denominará Almacenamiento de Respaldo y será objeto de remuneración en la tarifa al Usuario Final.

**Alteración:** Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas o equipos de medida.

**Anomalía:** Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como irregularidades presentadas en los elementos de seguridad.

**Asentamiento subnormal:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana y en el cual las familias viven en condiciones de pobreza crítica. Usualmente se clasifican en los estratos Socioeconómicos 1.

**Aumento de carga:** Incremento de la carga instalada o contratada por el Suscriptor.

**Capacidad Instalada:** Es la capacidad nominal del medidor.

**Carga Instalada:** Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar.

**Cargo Fijo:** Es el valor fijo de la tarifa autorizada por la CREG que se cobra a todo USUARIO en la facturación y refleja los costos económicos del servicio, lo haya o no utilizado. Su cobro se realiza posterior a la fecha de la instalación del medidor.

**Cargo por Conexión:** Para los usuarios residenciales aquellos previstos por la regulación de la CREG, este incluye la acometida, el medidor y los costos de certificación del servicio.

**Centro de Medición:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro del consumo.

**Centro De Medición Individual:** Se encuentra conformado por el medidor, el regulador, la válvula de corte del suministro y los accesorios para el control de gas a una sola vivienda.

**Centro De Medición Colectivo:** Se encuentra conformado por los medidores, reguladores, válvulas de corte del suministro y los accesorios necesarios para el control de gas a varios usuarios.

**Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de certificación, por el cual se establece que el producto cumple con las normas de calidad previstas por el organismo certificador.

**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. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un Suscriptor y/o Usuario residencial pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3.

**Código De Distribución:** Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG, 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.

**Conceptos No Inherentes:** Son bienes o servicios prestados por la empresa o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por la empresa a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del suscriptor y/o usuario.

**Conexión:** Activos de uso exclusivo que no hacen parte del Sistema de Distribución o Red Local, que permiten conectar un Comercializador, un Almacenador, otro Distribuidor o un usuario a un Sistema de Distribución de gas combustible por redes de tuberías. La conexión se compone básicamente de los equipos que conforman el centro de medición y la acometida, activos que son de propiedad de quien los pague, si no son inmuebles por adhesión.

**Conexión no autorizada:** Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas domiciliario mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

**Constancia De Cumplimiento De Requisitos Técnicos:** Documento en el que consta el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos de seguridad conforme con lo establecido en el Código de Distribución, realizando para ello pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento.

**Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el SUSCRIPTOR o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la CREG y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

**Consumo anormal:** Es el volumen de gas que, al compararse con los consumos 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 volumen de gas establecido con base en consumos promedios de otros periodos 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 de carga.

**Consumo Facturado:** Es el volumen de gas liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado.

**Consumo Medido:** Es el volumen de gas 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 éste registre.

**Consumo no autorizado:** Es el volumen de gas consumido a través de una acometida fraudulenta o no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

**Consumo No Facturado:** Es el volumen de gas recibido por el SUSCRIPTOR o usuario que no ha sido liquidado por LA EMPRESA.

**Consumo Normal:** Es el volumen de gas que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido y determinado previamente por LA EMPRESA con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

**Consumo Promedio:** Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico normal del usuario.

**Consumo Prepagado:** Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el SUSCRIPTOR o usuario active el prepagado a través del mecanismo que la EMPRESA disponga.

**Contador:** Dispositivo que mide el volumen de gas pasado a través de él.

**Contrato De Servicio:** Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta el servicio de distribución y/o comercialización de gas combustible por red a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella, pero ofrecidas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, si no todas aquellas que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

**Comercialización de Gas:** Actividad consistente en la compra y venta de gas.

**Comercializador de Gas:** Persona jurídica que se dedica a la comercialización de gas.

**Contribución:** Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas perteneciente

a los estratos 5 y 6, y al sector comercial e industrial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas. La contribución es un recurso público de carácter nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de los estratos 1 y 2.

**Corte del servicio:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público que conlleva la terminación del contrato de servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y/o en este Contrato. Esta Actividad incluye la instalación de un dispositivo que garantice el bloqueo de la válvula de corte o el taponamiento de la acometida o la colocación de un sello de seguridad.

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**Denuncia Del Contrato De Arrendamiento:** Es la información que da a la empresa el dueño de un predio o su representante, a través del formato destinado por REDNOVA S.A.S. E.S.P., para tal fin acerca de la existencia y su posterior terminación del contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el art. 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo reglamenten.

**Delito de defraudación de fluidos:** Es el delito tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000 en los siguientes términos: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

**Derecho De Petición:** Toda solicitud de información o queja que así se presente relacionada con el servicio de gas domiciliario.

**Desviación significativa de consumo:** Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos con relación al consumo promedio.

**Descargos:** Medio de garantía del debido proceso del USUARIO a través del cual expone sus razones frente a una situación anómala detectada o ante el incumplimiento del contrato pactado.

**Distribuidor-Comercializador de Gas:** Es la empresa de servicios públicos domiciliarios que distribuye y comercializa gas combustible a usuarios finales. Para efectos de este contrato, se denominará empresa.

**Dolo:** Para efectos de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, sobre cobros inoportunos, se considera que existe dolo cuando se demuestre engaño, manipulación o fraude a cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real.

**Empresa de servicios públicos:** Persona Jurídica pública o privada constituida con el fin de prestar un

servicio público domiciliario conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994.

**Estrato Socioeconómico:** Es el nivel de clasificación dado a un inmueble residencial de un municipio, atendiendo los factores y procedimientos que determina la Ley.

**Factura De Servicios Públicos:** Es la cuenta que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos prestado por LA EMPRESA y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el suscriptor y/o usuarios, los cuales solicitan sean cobrados a través de esta. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial.

**Factor De Corrección:** Es aquel o aquellos factores por los cuales se corrige la lectura en función de las normas técnicas establecidas para el correcto cálculo de consumos, las cuales varían de acuerdo con el cuadro de medición del suministro.

**Falla En La Prestación Del Servicio:** Es el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, el cual dará derecho al suscriptor y/o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**Firma Instaladora:** Es LA EMPRESA o persona natural que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los suscriptores o usuarios potenciales del servicio de gas que presta LA EMPRESA.

**Fraude:** Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del SUSCRIPOTOR o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del SUSCRIPOTOR o usuario.

**Fuga imperceptible:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las redes internas de un inmueble, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos.

**Fuga perceptible:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble que puede ser detectado por el usuario o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

**Factor De Utilización:** Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día.

**Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: Lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de

consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumo, elaboración y entrega de la factura.

**Gas Licuado del Petróleo (GLP):** Mezcla de hidrocarburos livianos constituida principalmente por mezclas de propano y butanos, que pueden variar desde el propano comercial hasta el butano comercial, que licua fácilmente por enfriamiento o compresión. Los requisitos mínimos de calidad que debe cumplir el GLP comercializado como gas combustible corresponden a los establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 2303 o aquella que la modifique o sustituya.

**Gasodoméstico:** Es un artefacto o equipo que utiliza el gas como combustible para generar luz, calor u otra forma de energía, tales como estufas, hornos, calentadores, etc. El SUSCRIPOTOR o usuario está obligado a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de estos.

**Independización Del Servicio:** Son las nuevas acometidas que hace LA EMPRESA, para una o varias unidades segregadas de un inmueble.

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

**Inspección Técnica Adicional RPO:** Es la revisión que se realiza al inmueble para verificar las condiciones técnicas de la instalación interna, cuando, agotada la visita de Revisión Técnica Reglamentaria y la visita complementaria, ya sea por que persisten los defectos encontrados o por qué no se ha permitido por parte del SUSCRIPOTOR o usuario.

**Interés de mora:** Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura.

**Instalaciones Para Suministro De Gas:** Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas a edificaciones, está comprendida entre la salida del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

**Lectura:** Registro del volumen de gas que marca el medidor.

**Línea Individual o Instalación 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.

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

**Normas Para El Diseño Y Construcción De Instalaciones Internas Para Gas:** Especificaciones expedidas por LA EMPRESA, conforme con lo dispuesto por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

**Novación:** Es la sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera (artículo 1687 del Código Civil Colombiano).

**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 o usuario del servicio. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, la empresa aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

**Número De Póliza:** Es el número asignado por la EMPRESA a una cuenta de gas domiciliario perteneciente a un SUSCRIPTOR para efectos de su identificación ante la misma.

**Organismo De Certificación Acreditado:** Organismo de Certificación que ha sido reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio. Patrón De Consumo: Es el consumo normal que históricamente presenta un cliente de acuerdo con su utilización y carga instalada.

**Periodo De Facturación:** Lapso transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. El periodo de facturación puede ser mensual, bimestral o semestral.

**Planta de Almacenamiento de Respaldo:** Infraestructura física, ubicada en un Terminal, comprendida en un solo perímetro, que contiene como mínimo las instalaciones y facilidades establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y que cumple con las características técnicas allí establecidas, de la cual dispone un Almacenador para recibir GLP al por mayor, directamente o a través de un sistema de transporte.

**Planta de Envasado:** Infraestructura física comprendida en un solo perímetro, que contiene como mínimo las instalaciones y facilidades establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y que cumple con las características técnicas allí establecidas, de la cual dispone un Distribuidor para cargar carro tanques destinados a servir tanques estacionarios.

**Pliego De Cargos:** acto mediante el cual la EMPRESA informa y vincula al suscriptor en una investigación por el incumplimiento de la relación contractual pactada.

**Punto de Recibo del Transportador:** Punto físico en el cual existe una válvula de corte y un equipo de medición y se realiza la transferencia de custodia del producto del Gran Comercializador al Transportador.

**Punto de entrega del Transportador:** Punto físico en el cual existe una válvula de corte y un equipo de medición y se realiza la transferencia de custodia del producto del Transportador al Almacenador.

**Queja:** reclamo o solicitud en la cual el usuario manifiesta su inconformidad con el servicio.

**Racionamiento:** Suspensión temporal y colectiva del gas domiciliario por razones técnicas, de seguridad o de fuerza mayor.

**Recurso de Reposición:** Es un acto del suscriptor y/o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede 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 un solo escrito, en la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos (Servicio al Cliente) y/o al correo electrónico [servicioalcliente@rednova.com.co](mailto:servicioalcliente@rednova.com.co) de LA EMPRESA y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos para que lo resuelva, en los términos que establece la ley.

**Recurso De Queja:** Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando LA EMPRESA, rechaza el trámite del recurso de Apelación.

**Reconexión:** Restablecimiento del servicio de gas a un inmueble, al cual se la había sido suspendido por alguna de las causales previas en la ley o, en este contrato.

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

**Red De Distribución:** Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la Estación Reguladora de Ciudad, Estación Reguladora de Distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los usuarios.

**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 general del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o

condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro 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 cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**Reforma:** Cambio en las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible con relación a su trazado inicial o variación de su capacidad instalada. Se entiende que las ampliaciones o modificaciones también son reformas.

**Reglamento Técnico:** Documento en el que se establecen los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones para suministro de gas combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las actividades de certificación de estas instalaciones, que se encuentran contenidas en la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

**Revisión Previa:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico de cada SUSCRIPTOR o Usuario.

**Revisión Técnica Obligatoria (RPO):** Es la inspección que debe realizar LA EMPRESA, en intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando el usuario lo estime pertinente, para que LA EMPRESA revise sus instalaciones internas y practique pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del Código de Distribución.

**Servicios Técnicos:** Son todos aquellos servicios que presta LA EMPRESA para la modificación, reparación, y/o adecuación de la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodomésticos y/o artefactos a gas. Los servicios técnicos relacionados con las instalaciones internas, gasodomésticos y/o artefactos a gas podrán ser prestados por cualquier Firma Instaladora conforme a las normas de la regulación vigente.

**Silencio Administrativo:** Es la omisión de respuesta por parte de LA EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un SUSCRIPTOR o usuario dentro del término establecido legalmente para el efecto. La Ley 142 de 1994 reconoce efectos positivos al silencio administrativo de LA EMPRESA, lo que quiere decir que la falta de respuesta por parte de ésta hace presumir que LA EMPRESA accedió a la petición, queja o recurso presentado por el SUSCRIPTOR o usuario.

**Sistema De Distribución:** Es el conjunto de gasoductos que transporta gas combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad (City gate) o desde otro Sistema de Distribución hasta el punto de derivación de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su conexión y medición.

**Sistema de Almacenamiento de Respaldo:** Conjunto de plantas de almacenamiento de respaldo las cuales se remuneran en las tarifas establecidas por la CREG y se registran en el Sistema único de Información –SUI-.

**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 realiza el usuario y es considerada como una subvención.

**Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios:** Organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a que se refiere la ley 142 de 1994.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.

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

**Suspensión del servicio:** Pérdida temporal o definitiva del servicio generada en alguna de las causales legalmente previstas.

**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.

**Tanque estacionario:** Recipiente utilizado para almacenar GLP destinado a servir a un usuario o grupo de usuarios conectados al mismo, que permanece fijo en el sitio de emplazamiento donde es llenado de GLP, y cuyas características técnicas deben ser las establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

**Terminal:** Punto geográfico en el que se realiza la transferencia de propiedad del producto del Gran Comercializador al Distribuidor.

**Transportador:** Empresa de servicios públicos domiciliarios salvo lo dispuesto en el Artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, que realiza la actividad de transporte de GLP.

**Transporte:** Actividad complementaria del Servicio Público Domiciliario de GLP que consiste en movilizar grandes cantidades de GLP a granel, entre un Punto de Recibo y un Punto de Entrega del Transportador.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza y se beneficia del servicio de gas domiciliario, siempre y cuando el usuario sea el mismo propietario del inmueble también se le considerara como consumidor. Los usuarios se dividen en diferentes clases:

- **Regulado:** es aquel que consume menos de 100.000. pies cúbicos día o su equivalente en metros cúbicos día.
- **No regulado:** es aquel realiza un consumo superior a aquel previsto para el regulado.

**Válvula:** Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada o el paso de gas cuando está en posición abierta.

**Válvula De Corte:** Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada Suscriptor y/o usuario en particular.

**Válvula De Paso:** Es aquella colocada en el interior de la vivienda, que permite el control, paso y suspensión del servicio para cada artefacto de consumo.

**Visita Técnica:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de la Empresa con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones internas de los inmuebles, el funcionamiento de gasodómicos, el estado de las redes de distribución o el estado de las líneas comunes.

**Vocal De Control:** Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos; recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

## CAPÍTULO 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 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 siempre que no contradigan dichas leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales:

- De Los Derechos y Garantías Mínimas.** - Los derechos y garantías consagrados en las Leyes 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, 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, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por LA EMPRESA en la ejecución del presente contrato.
- 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.

- 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 requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
- De Calidad y Seguridad Del Servicio.** - LA EMPRESA, debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- De Racionalidad.** - LA EMPRESA velará porque el servicio se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.
- 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 y/o las que consagre la ley.
- 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.
- 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.
- De No Abuso De Posición Dominante.** - Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994 LA EMPRESA deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición, de acuerdo con lo establecido en el art. 33 de la ley 142 de 1994.
- De No Abuso Del Derecho.** - Los derechos originados debido al 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.
- De Información y Transparencia.** -Los Suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público,



siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

- l) **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.
- m) **De Facturación Oportuna.** -Los Suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar debido al suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.
- n) **De Obligatoriedad Del Pago.** -Los Suscriptores y/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.
- o) **De Agilidad y Economía En Los Trámites.** - LA EMPRESA deberá abstenerse de imponer a los suscriptores o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.
- p) **De Responsabilidad.** -Las partes en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

### CAPÍTULO III – DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1ª : OBJETO:** El contrato de prestación del servicio domiciliario de gas combustible por redes es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual, LA EMPRESA se obliga a prestar el servicio público domiciliario de gas GLP a un suscriptor y/o usuario quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA, a cambio de un precio en dinero equivalente al consumo generado que tiene como fundamento la reglamentación y regulación tarifaria vigente y especialmente lo expedido por la CREG. El referido precio es el resultante de la aplicación de la metodología de cálculo de cada uno de los componentes de la fórmula tarifaria, establecida por la CREG. Por tanto, el precio podrá presentar variaciones que dependerá de las actualizaciones periódicas de cada uno de dichos componentes y será publicado por la empresa para cada uno de los municipios atendidos.

**Parágrafo 1:** Harán parte de este contrato no solo las

estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA si no las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato. **Parágrafo 2:** Para los efectos del presente Contrato cuando alguna de sus cláusulas se utilicen suscriptor, usuario, propietario y/o poseedor se entenderá que se hace referencia a cualquiera de ellos. **Parágrafo 3:** LA EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o financieras de LA EMPRESA se lo impidan.

**CLÁUSULA 2ª: PARTES CONTRACTUALES:** Son sujetos contractuales LA EMPRESA prestadora del servicio y el USUARIO o suscriptor dispuesto a celebrar el contrato para la prestación del servicio de gas por redes a nivel domiciliario. También se encuentran incluidos dentro del presente contrato en calidad de USUARIOS el propietario, poseedor, tenedor y quien ostente derechos y acciones sobre el inmueble en que se encuentre instalado el servicio.

**CLÁUSULA 3ª: NATURALEZA DEL CONTRATO:** El Contrato de Prestación de Servicio Público Domiciliario de Gas es un contrato uniforme y consensual, del cual forma parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que REDNOVA S.A.S E.S.P., aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y en la Regulación expedida por la CREG.

**CLÁUSULA 4ª: EFICACIA DEL CONTRATO:** El presente contrato se entenderá celebrado desde el momento en que se empieza a prestar el servicio o desde el momento en que la empresa manifiesta la aceptación del usuario.

**CLÁUSULA 5ª: DURACIÓN, PRÓRROGA DEL CONTRATO Y EXCLUSIVIDAD DEL CONTRATO:** El presente contrato se entiende celebrado por un término indefinido a partir de su conexión al servicio, en el cual el USUARIO compra y LA EMPRESA surte en el domicilio respectivo a través de red, servicio domiciliario de gas combustible -GLP- por redes. El contrato no necesita de prórroga por su misma calidad de plazo a menos que alguna de las partes manifieste su interés de darlo por terminado y podrá ser modificado según las actualizaciones de la normatividad vigente. El servicio de gas que se suministrará a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse a terceras personas, ninguna persona puede hacer derivación de la red instalada para facilitar el servicio a otra persona, salvo autorización expresa de la

EMPRESA, así mismo el USUARIO se abstendrá de usar el servicio para fines diferentes al contratado.

**CLÁUSULA 6ª PUBLICIDAD DEL CONTRATO** – El presente contrato será objeto de una 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, siempre que lo solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la copia será gratuita. 2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en las oficinas de recepción de documentos 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, <http://www.rednova.com.co>. **Parágrafo:** El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que lo solicite.

**CLÁUSULA 7ª 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, acuerdos que formarán parte del presente contrato. Se regirá también por todas las disposiciones aplicables a este tipo de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario de gas combustible 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.

**CLÁUSULA 8ª: MODALIDAD DEL SERVICIO:** REDNOVA, prestará el servicio bajo las modalidades: residencial y 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 el que se presta para otros fines. **parágrafo 1.** Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. **parágrafo 2.** Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la “Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas” (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios

oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

**CLÁUSULA 9ª: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** El Suscriptor y/o Usuario

autoriza de manera expresa e inequívoca con la firma de la solicitud del servicio público de gas domiciliario, para que todos los datos de carácter personal que actualmente se encuentran registrados y los que llegase a suministrar a REDNOVA S.A.S E.S.P, puedan ser objeto de tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la sustituyan o complementen. Los datos personales podrán ser recolectados, almacenados, clasificados, actualizados, usados, suprimidos, transmitidos o trasferidos, estos dos últimos casos podrán hacerse hacia personas jurídicas dentro o fuera del territorio nacional; de conformidad con las siguientes estipulaciones: a) Tratamiento Y Finalidad De La Información: REDNOVA S.A.S E.S.P, 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, 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 de gas 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 REDNOVA S.A.S E.S.P, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, en los casos en que el Cliente incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, reportando su nombre e información comercial a bases de datos relacionadas con el comportamiento comercial del CLIENTE. 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. b) Derechos De Los Titulares De La información: REDNOVA S.A.S E.S.P se compromete a implementar las medidas necesarias para garantizar un tratamiento idóneo de los datos personales de acuerdo con la normatividad. Los datos personales podrán ser tratados para lograr la correcta y eficiente ejecución del presente contrato, además para lo específicamente dispuesto en la política de tratamiento de datos personales de REDNOVA S.A.S E.S.P, la cual se encuentra publicada en su sitio web [www.rednova.com](http://www.rednova.com). El CLIENTE tendrá, con relación al manejo de datos personales, los siguientes derechos: 1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a REDNOVA. 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 REDNOVA 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 REDNOVA, previa solicitud, respecto al uso que les ha dado a sus datos personales. 4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los 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. 7. No proporcionar datos sensibles, excepto si es necesario hacerlo por un requerimiento legal, no obstante, REDNOVA, podrá implementar sistemas de control biométrico para la entrada o salida de sus instalaciones, caso en el cual estos datos biométricos son sensibles y con la firma de este contrato autoriza su tratamiento.

#### CAPITULO IV

##### CONDICIONES PARA EL ACCESO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 10ª: CONDICIONES DE SOLICITUD Y DE CONTRATACION:** LA EMPRESA suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades comerciales, técnicas y financieras, capacidad de suministro y de transporte en las condiciones de

continuidad y calidad establecidas por ella y por la CREG, siempre y cuando la persona que solicite el servicio sea capaz y el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de identificación y de tipo urbanístico fijados por la autoridad nacional, municipal o distrital en donde se encuentre ubicado, las instalaciones internas cumplan técnicamente con la normatividad vigente, cuenten con el certificado de conformidad debidamente expedido por un organismo de inspección o certificación acreditado ante el Organismo Nacional. Esta solicitud del servicio debe ser realizada por escrito, de acuerdo con el formato que para tal propósito tenga elaborado la empresa o conforme lo indicado en la cláusula décima primera. **Parágrafo 1: 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. **Parágrafo 2:** LA EMPRESA no suministrará el servicio a exusuarios hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas que aún prevalezcan por conceptos anteriores. **parágrafo 5:** LA EMPRESA podrá en los casos donde se haya 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 este ubicado el inmueble o el barrio no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante, la empresa podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo cuando evidencie riesgos de seguridad en la prestación del servicio o cuando la autoridad competente así lo solicite mediante acto administrativo.

**CLÁUSULA 11ª SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.** De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato. LA EMPRESA deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

1. La Solicitud de Servicio deberá contener por lo menos 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, así como los documentos que acrediten dicha calidad e) Características técnicas del servicio (consumo, presión de trabajo, especificaciones técnicas de los equipos, ubicación de estos, documentos técnicos de la instalación interna (Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado) y todos aquellos que LA EMPRESA solicite que no pueda

obtener por sí misma etc. Una vez el suscriptor 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 desde la fecha de su presentación a menos que se requiera de pruebas o estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso LA EMPRESA contará con un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión. LA EMPRESA estará obligada a atender toda solicitud de conexión a su red de distribución, pero podrá negar o restringir la conexión en los eventos mencionados en la Cláusula décima segunda.

2.No podrán ser exigidos por LA EMPRESA más requisitos que los estrictamente necesarios que permitan identificar las condiciones especiales del suministro. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta LA EMPRESA deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el usuario cumpla ante LA EMPRESA los requisitos previstos en el contrato, LA EMPRESA no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.

3.De ser viable la conexión al servicio, el distribuidor dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles para realizar la conexión desde el momento en que el suscriptor haya pagado el Cargo por Conexión, salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA, tales como caso fortuito, fuerza mayor, culpa y/o hechos derivados del suscriptor y/o usuario o un tercero, de autoridad competente o del inmueble. El solicitante tendrá cinco (5) días para desistirse de la instalación, pero este desistimiento deberá hacerse en forma oportuna. De no realizarse este desistimiento dentro un término prudente, deberán cancelarse los costos de aquello en que hubiere incurrido. De igual manera en el evento en que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor, por un lapso igual o superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio público de gas, LA EMPRESA podrá proceder a su anulación o terminación previa comunicación o notificación escrita en la cual informe la decisión, la cual deberá ser comunicada al suscriptor. En estos casos, LA EMPRESA podrá retener las sumas que haya recibido del suscriptor por el monto de los costos en que haya incurrido efectivamente para conectar el servicio y aquellas que el suscriptor le adeude.

**Parágrafo 1.** Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los suscriptores y/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 distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio que éstos asuman los costos correspondientes.

**Parágrafo 2.** 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, excepto en los casos en que se configure una causal para la negación del servicio.

**CLÁUSULA 12ª: NEGACIÓN DEL SERVICIO:** La EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio, en los siguientes casos:

1.Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén previstas en este contrato, en la regulación vigente y en los reglamentos técnicos aplicables a la industria del gas combustible, expedidos por las autoridades competentes. Entre las cuales se tienen: a) No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y control. b) Cuando los equipos a conectar en el inmueble no ofrecen condiciones de seguridad o calidad al sistema de distribución de LA EMPRESA o ponen en riesgo la calidad del servicio a otros usuarios (Ej.: Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar pueda generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos o perjudiciales para el sistema de distribución). c) Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente. d) Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente por carecer de una correcta nomenclatura, o que el inmueble no pueda identificarse por carecer de nomenclatura oficial. e) Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo por las autoridades competentes o se encuentre en ronda Hídrica. f) Cuando el inmueble o sector presente restricciones del derecho de acceso a los servicios públicos con ocasión al ordenamiento urbano, o se ubique en zonas que se encuentren por fuera del denominado perímetro de servicios. g) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas. h) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente. i) LA EMPRESA se reserva el derecho de

rechazar solicitudes de servicio o servicio adicional, cuando no se encuentre gas adicional disponible, sin detrimento de la calidad del servicio a otros usuarios. j) LA EMPRESA se reserva el derecho de rehusar el servicio a nuevos usuarios o usuarios ya existentes para carga adicional, si el comercializador no puede obtener suministro suficiente para dicho servicio. k) Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante. l) Cuando el suscriptor y/o usuario se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.

2. Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente.
3. Por no encontrarse el sector o ubicación del inmueble dentro de los planes de expansión y programa de inversiones de la empresa.
4. Por no presentar ante LA EMPRESA la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio en caso de ser arrendatario.
5. LA EMPRESA no suministrará el servicio a exusuarios, hasta tanto se haya pagado o asegurado el pago de las deudas por algún servicio anterior.
6. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones se requieran permisos y/o licencias y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite.
7. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones sea necesario la intervención de predios privados, y no se cuente con la respectiva servidumbre o derechos de paso necesarios.
8. Cuando el suscriptor no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 "Ley de Arrendamiento".
9. Cuando el servicio presente deuda por concepto de recuperación de consumo de gas y no haya sido regularizado.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustenta 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 Domiciliarios, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de Servicios Públicos, de acuerdo con los artículos 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 13ª CARGO POR CONEXIÓN** - De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cuyo valor estará ajustado a lo dispuesto por la CREG para el momento en que se efectúe dicho cobro. 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. LA EMPRESA anualmente publicará en un diario de alta circulación y en su página web <http://www.rednova.com.co> el valor del cargo por conexión.

**CLÁUSULA 14ª GARANTÍA ADICIONAL:** LA EMPRESA podrá solicitar a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS no residenciales una garantía adicional para el pago del servicio.

**CLÁUSULA 15ª 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. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**CLÁUSULA 16ª MODALIDAD DEL SERVICIO** – LA EMPRESA, prestará el servicio bajo las modalidades: residencial y 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 el que se presta para otros fines. **Parágrafo 1.** Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. **Parágrafo 2:** Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada. **Parágrafo 3:** Durante la ejecución del contrato, LA EMPRESA podrá verificar el uso del servicio de acuerdo con lo declarado por el suscriptor y/o usuario, y en caso de detectar en la visita realizada, y de conformidad con los parámetros previamente definidos y publicados por LA EMPRESA en su página web, en las oficinas de recepción de documentos o por cualquier otro medio, un cambio de uso, así lo comunicará al suscriptor y/o usuario, y procederá a la modificación respectiva.

**CLÁUSULA 17ª ACCESO FÍSICO AL SERVICIO.** – El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por LA EMPRESA. Los elementos necesarios para la

acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo o el personal autorizado por este. Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por LA EMPRESA podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, LA EMPRESA exigirá (i) el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de la instalación interna emitido por un Organismo de Certificación debidamente Acreditado por el Organismo de Inspección y Acreditación ONAC y, (ii) que el usuario cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia.

En el evento que LA EMPRESA considere que una instalación interna o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, y/o no cuente con el Certificado de Conformidad o el Informe de Inspección con resultado correcto exigido por la normatividad técnica o reglamento técnico aplicable o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará o discontinuará la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 18ª EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.** – El servicio de gas combustible que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, salvo autorización expresa y escrita de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 19ª PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ellos, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. No obstante, LA EMPRESA podrá construir e instalar los activos de conexión y cobrar un canon mensual de arrendamiento por los mismos al suscripto y/o usuario, de acuerdo con lo que defina la CREG. **Parágrafo 1:** En los casos anteriores LA EMPRESA, anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente y/o del canon del arriendo y fijará el plan de pago. **Parágrafo 2:** el suscriptor y/o 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. **Parágrafo 3.** En todo caso, el cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el periodo de garantía, correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario que es quien los está utilizando. **Parágrafo 4.** En caso de que el suscriptor y/o usuario tenga la calidad de arrendatario y no de propietario del inmueble para el que se solicita el servicio, este podrá solicitar la conexión de esta previa autorización del propietario. **Parágrafo 5.** En el evento en que el suscriptor y/o usuario incurra en mora en el pago del valor del cargo por conexión y que por este efecto se proceda a la terminación del contrato, LA EMPRESA no estará obligada a devolver las sumas que hubiere pagado el usuario y se retendrán por concepto de indemnización de perjuicios.

**CLÁUSULA 20ª RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA 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 suscriptor y/o usuario se encuentra en la obligación de denunciar ante LA EMPRESA el daño o pérdida de esta, una vez ocurra.

**CLÁUSULA 21ª SOLIDARIDAD** – El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Dicha solidaridad se romperá si pasados dos periodos de facturación, sin que el usuario o suscriptor cumplan su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados, la empresa incumple la obligación de suspender el servicio.

**CLÁUSULA 22ª LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIÓN COMO PARTE EN EL CONTRATO-** 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 directamente con el usuario beneficiario del servicio. Para que el suscriptor deje de ser parte del Contrato de Servicios Públicos en el evento descrito anteriormente, 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.

**CLÁUSULA 23ª CAUSALES PARA LA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES-** Los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Servicios Públicos, a partir de la ocurrencia de cualquiera de los siguientes eventos y siempre que no sea beneficiario directo de la prestación del servicio:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado 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 providencia.
- c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del 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 asumir tales obligaciones como suscriptor.
- d) 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.
- e) Salvo que las Partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior.
- f) 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 1:** 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.

## CAPITULO V

### DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 24ª. - DERECHOS DEL USUARIO:** Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes: 1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA. 2. Obtener de LA EMPRESA la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de LA EMPRESA o las categorías de los municipios establecidas por la ley. 3. A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. 4. 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. 5. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. 6. 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. 7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las compensaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. 8. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. 9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones. 10. 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. 11. A la participación en los comités de desarrollo y control social. 12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO. 13. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley. 13. Los demás que le otorgue la ley.

**CLÁUSULA 25ª. - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga especialmente a: 1. Suministrar el servicio domiciliario

de gas por redes en forma continua, LA EMPRESA prestará el servicio de gas combustible por redes de forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, con los rangos de calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG, y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA, a través de las redes autorizadas por ella, una vez LA EMPRESA haya realizado la conexión al servicio y el suscriptor haya pagado los costos de conexión o garantizado su pago y el de las facturas cuando LA EMPRESA lo exija y sea procedente. 2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes. 3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad. 4. Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición que suministre directamente LA EMPRESA, quien podrá celebrar contratos con los proveedores de los equipos o con otros contratistas especializados, de modo que ellos asuman directamente la garantía, sin perjuicio de la responsabilidad de LA EMPRESA frente al SUSCRIPTOR o usuario. 5. Garantizar la medición real del consumo en forma individual, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados. Cuando, sin acción u omisión de las partes o por fuerza mayor o caso fortuito, o por desperfectos del medidor no sea posible efectuar la medición, el valor del consumo se establecerá con base en los consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o en su defecto, con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. De igual forma se aplicarán estos promedios para liquidar el consumo mientras se investigan las variaciones significativas respecto de consumos anteriores y una vez aclarada la causa de la variación, LA EMPRESA cargará o devolverá la diferencia de los valores al SUSCRIPTOR o usuario, según sea el caso. Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA no podrá facturar el servicio con base en el promedio de su consumo por más de seis (6) periodos si la facturación es mensual o, de tres (3) periodos si ésta bimestral. 6. Facturar con la periodicidad establecida y en forma discriminada el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o la autorización del usuario puedan ser incluidos en la factura. El consumo será el elemento principal del precio que LA EMPRESA cobre al SUSCRIPTOR o usuario por la prestación del servicio público domiciliario, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 142 de 1994 y en la regulación expedida por las autoridades competentes. LA EMPRESA debe enviar la factura en el período de

facturación siguiente y entregarla en la dirección registrada para su entrega, por lo menos, con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, utilizando para ello los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cuando se trate de la primera factura del consumo, LA EMPRESA podrá ampliar el plazo para envío de ésta hasta por treinta (30) días hábiles. El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación en forma discriminada. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento. 7. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura. 8. Garantizar que todas las instalaciones cuenten con el certificado de conformidad expedido por un ente inspector avalado por la ONAC, con cargo al SUSCRIPTOR o usuario. 9. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el SUSCRIPTOR o usuario lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. 10. Suspender la prestación del servicio público domiciliario cuando el SUSCRIPTOR o usuario incumpla la obligación de pagar el servicio dentro del plazo fijado en la factura; y, suspender o cortar el servicio cuando EL SUSCRIPTOR o usuario haya incurrido en alguna de las causales previstas en la ley, la regulación y/o el contrato de servicios públicos o se atente contra la seguridad del servicio. 11. Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente. Las actividades de reconexión y reinstalación se efectuarán dentro de las (24) horas hábiles siguientes, al momento en que se haya eliminado efectivamente la causal de suspensión o corte y siempre que el SUSCRIPTOR o usuario haya cancelado las sumas pecuniarias a su cargo y los gastos en que tenga que incurrir LA EMPRESA para la reconexión o reinstalación del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior. 12. No suspender ni cortar la prestación del servicio



público domiciliario mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso. se agota la vía gubernativa o se concluye el proceso judicial relacionado con la anomalía en los consumos facturados. 14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos - verbales o escritos que presenten los SUSCRIPTORES y/o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA. El término de quince (15) días se suspenderá durante la práctica de pruebas, cuando éstas sean necesarias para la resolución de la petición, queja o recurso. 15. Informar por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las suspensiones programadas del servicio para realizar mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA. 16. De acuerdo con el artículo 137 de la ley 142 de 1994 y los que adicionen o modifiquen, la falla en la prestación 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: 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 período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. 2. 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 esta disposición con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa. 18. Elaborar un acta de "Puesta en Servicio" que contenga las características del medidor instalado, suscrita por el funcionario o la persona autorizada que realiza la instalación y el SUSCRIPTOR o usuario, o una persona mayor de edad que represente a este último. cuando los bienes no cumplan con las condiciones técnicas o de seguridad requeridas. 19. Permitir al SUSCRIPTOR o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones

técnicas definidas por la autoridad competente. LA EMPRESA podrá rehusar la prestación del servicio cuando los bienes no cumplan con las condiciones técnicas o de seguridad requeridas, 20. Otorgar financiación hasta por sesenta (60) meses para el pago de los derechos de conexión a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 cuando estos no posean los recursos para cancelarlo de contado. 21. Disponer en la sede de LA EMPRESA de copias legibles de las condiciones uniformes del Contrato. El Contrato de servicios públicos adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al SUSCRIPTOR que lo solicite. 22. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio. 23. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y la regulación vigente. 24. Aceptar la denuncia del contrato de arrendamiento, mientras la ley le imponga esta obligación y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan. 25. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen. Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR o usuario mantenga las condiciones con las cuales se pactó la prestación del servicio.

#### **CLÁUSULA 26ª OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:**

En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPTOR, o usuario del servicio se obligan principalmente a:

1. Dar un uso eficiente y seguro al servicio público domiciliario de gas combustible por redes.
2. Pagar dentro de los plazos establecidos en las facturas, el valor liquidado por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente.
3. Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente.
4. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y la carga (capacidad del medidor) contratada, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
5. No variar el uso del servicio público domiciliario declarado o convenido con LA EMPRESA, sin previa autorización de esta. El SUSCRIPTOR deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a LA EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del servicio. LA EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.
6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso.
7. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA en los casos de suspensiones

de suministro de gas, entre otras las siguientes: (i) Verificar el cierre de las perillas de todos los gasodomésticos en su predio. (ii) Cerrar las válvulas de paso de los gasodomésticos.) Cerrar la válvula de corte general (generalmente es de color amarillo), en el centro de medición. 8. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA luego de los eventos de suspensión de servicio, para asegurar su rehabilitación, entre otras las siguientes: (i) Verificar que las perillas y válvulas de los gasodomésticos estén cerradas. (ii) Abrir lentamente la válvula de corte general del centro de medición. (iii) Abrir las válvulas de paso de los gasodomésticos. (iv) Verificar la adecuada ventilación del recinto en donde se encuentran instalados los gasodomésticos: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire. (v) Abrir una perilla del gasodoméstico a rehabilitar y dejar salir gas por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente. (vi) Repetir esta operación en cada uno de los gasodomésticos que haya en su vivienda. (vii) Encender todos los gasodomésticos como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama. (viii) Si los quemadores de su gasodoméstico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (v). 9. Informar a LA EMPRESA la ejecución de la instalación, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que pueden presentarse, si no se da aviso a LA EMPRESA. 10. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos. Estas adecuaciones y modificaciones deben ser realizadas por firmas instaladoras certificadas. 11. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por las autoridades competentes. Será de cuenta del usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar inmediatamente y/o reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se esté afectando la operación del sistema o generando riesgo para la comunidad. LA EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio y los materiales utilizados. Cuando el usuario no atienda las visitas de revisión a su solicitud le será cobrado el respectivo servicio (50% de la tarifa

establecida para visitas efectivas). El usuario deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA. Cuando se presente daño, deterioro o manipulación en el medidor o sus componentes (Ejemplo: daño o rotura en el visor, ausencia o manipulación de los tornillos de fijación de la estructura del medidor, ausencia o manipulación de sellos de seguridad, corrosión, etc) el Suscriptor o usuario está obligado a reparar o reemplazar según el caso el medidor y asumir los costos derivados del cambio del mismo, de acuerdo con lo establecido en la ley. 12. Permitir el acceso al inmueble, al personal de LA EMPRESA o a quienes ella faculte con el fin de efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas, así como para suspender o cortar el servicio. 13. Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos al personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso, libres de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento en que EL SUSCRIPTOR 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 y podrá proceder al amparo de policía previsto en la Ley de Servicios Públicos cuando la situación así lo exija. En caso de que el usuario reincida o no retire los dispositivos que impiden el acceso, LA EMPRESA podrá – previo aviso escrito- suspender el servicio mediante el taponamiento de la acometida determinar el consumo en la forma prevista en este contrato. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida, la EMPRESA podrá suspender el Servicio. 14. El SUSCRIPTOR, o usuario por sí mismo o por intermedio de un tercero no adulterará, intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de sus componentes. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento del presente contrato, entre otros, en los siguientes casos: cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de bypass; instalación de medidores invertidos; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general cualquier modificación del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del

medidor y/o regulador. 15. Permitir el retiro del medidor o equipo de medida para su verificación en el laboratorio cuando se evidencie que ha sido adulterado o intervenido, o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se establece que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos. 16. Permitir -por lo menos cada cinco (5) años- que el personal autorizado para el efecto realice la revisión de la instalación interna del inmueble; e, informar y solicitar en cualquier momento tal revisión si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo del inmueble. 17. Responder por cualquier fraude o adulteración que se detecte 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. 18. 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 afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio. 19. Informar a LA EMPRESA, por escrito, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que pueda afectar el servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada cual. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin la autorización de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio. 20. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones. 21. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, 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 o usuario. 22. Eliminar la causa de suspensión o corte del servicio cuando tenga como origen causas imputables al SUSCRIPTOR o usuario y pagar los costos de reinstalación o reconexión en los que tenga que incurrir LA EMPRESA, al igual que

satisfacer los demás costos previstos en el Contrato cuando haya lugar a ello. 23. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de LA EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor. 24. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios o cambio de comercializador. 25. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA. 26. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio. 27. Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible por redes o para evadir el pago de la tarifa y cualquier otro costo aplicable. 28. Contratar libremente la ejecución de la red interna, la conexión del gasodoméstico o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse, si no se cumplen los requisitos de los que trata el numeral 6 de esta cláusula. 29. Presentar en un plazo no mayor de cinco (5) meses, reclamaciones sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, según lo estipulado en el artículo 154 de la Ley 142. 30. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen.

**CLÁUSULA 27ª - FACULTADES DE LA EMPRESA: REDNOVA,** queda especialmente facultada Para:

1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación. 2. Verificar en cualquier momento el estado de los instrumentos de medición, Incluyendo su retiro para la verificación 3. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula del presente contrato, el consumo que por causa de las anomalías encontradas en el medidor y/o regulador que REDNOVA S.A.S. E.S.P. no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió para establecer la ocurrencia de estas. 4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del SUSCRIPTOR o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normativa vigente. 5. Trasladar los valores correspondientes a

deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con REDNOVA S.A.S. E.S.P., teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago. 6. Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas, incluyendo los equipos de medida y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario. 7. REDNOVA S.A.S. E.S.P., tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa: (I) Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema; (II) Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida; y, (III) En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de Distribución. En caso de fugas detectadas por el distribuidor, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo". REDNOVA S.A.S. E.S.P., podrá suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamiento por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 8. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley. 9. Recaudar el cobro de la contribución a los usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos. 10. REDNOVA S.A.S. E.S.P., deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigida por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios". 10. Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

## **CAPÍTULO VI - MEDICIÓN DE CONSUMO Y FACTURACIÓN**

### **CLÁUSULA 28ª. -MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS:**

Cada uno de los inmuebles debe contar con un equipo de medición individual, el cual medirá el volumen de gas entregado. Los medidores estarán en sitios accesibles para su lectura. La empresa medirá y facturará el

consumo registrado en los medidores individuales de forma mensual. La medición de los consumos de los suscriptores y/o usuarios se sujetará a las siguientes normas: a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor y/o usuario deberá contar con equipo de medición individual de consumo. b) 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 de este, 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 tratará en forma independiente de los demás. c) LA EMPRESA determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida teniendo en cuenta lo que establezcan el Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin que los suscriptores o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios. d) 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 y/o usuario. e) LA EMPRESA podrá exigir al suscriptor y/o usuario que adquiera los instrumentos necesarios para la medición, caso en el cual, si habiéndosele exigido, éste no lo adquiere dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio LA EMPRESA podrá suspender el servicio o terminar el contrato sin perjuicio que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

f) 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.

**Parágrafo:** Los equipos de medición deberán cumplir con las Normas Técnicas Colombianas, de tal forma que permitan una determinación de la cantidad de gas entregada y una verificación de la exactitud de la medición.

### **CLÁUSULA 29ª 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 y/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 refiera el inciso segundo del citado artículo. **Parágrafo:** Corresponderá a LA EMPRESA probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

**CLÁUSULA 30ª LECTURA DEL MEDIDOR-** Cuando el medidor o contador esté ubicado dentro del inmueble, el suscriptor o usuario deberá permitir y facilitar su lectura, previa identificación del funcionario respectivo, con su cédula de ciudadanía y carné con fotografía reciente, o El suscriptor y/o usuario deberá solicitar el traslado del contador a la parte externa del predio o LA EMPRESA podrá exigir su reubicación. El costo del traslado correrá por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**CLÁUSULA 31ª COPIA DE LA LECTURA:** Cuando el suscriptor y/o usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a LA EMPRESA, para que de esta manera proceda a hacerlo.

**CLÁUSULA 32ª. CONTENIDO DE LAS FACTURAS:** Se expedirá una factura individual por cada USUARIO. La factura expedida por la EMPRESA contendrá, como mínimo los siguientes elementos: a) Nombre de LA EMPRESA, NIT y advertencia de que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. b) Número consecutivo de la factura y fecha de expedición. c) Código de cuenta. d) Nombre del SUSCRIPTOR. e) Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o está instalado el equipo de medición. f) Municipio. g) Ruta. h) Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial. i) Clase de uso del servicio, según la solicitud y/o el contrato. j) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor. k) Número de medidor. l) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere. m) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere. n) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla. o) El factor de corrección de lectura si es aplicable. p) Consumo expresado en metros cúbicos, correspondiente a ese período. q) El valor unitario expresado en pesos por metro cúbico. r). Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura. s) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior,

deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses. t) Los cargos expresamente autorizados por la CREG. u) Valor de las deudas atrasadas. v) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada. w) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación. x) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación. y) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, si hay lugar a ello. z) Otros cobros autorizados por el SUSCRIPTOR o propietario. aa) Conceptos económicos derivados de las investigaciones por recuperación de gas. bb). Valores unitarios de cada uno de los componentes del cargo promedio máximo por unidad de consumo, esto es, costo de gas, costo de transporte, cargo de distribución, cargo de comercialización y factor de corrección, si éste último es aplicable. cc) Fecha de la revisión periódica en los términos de ley y regulación dd) Fecha de la verificación de la exactitud del medidor en los términos establecidos por LA EMPRESA. ee). La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo. ff) Los demás requisitos que establezca la ley y la regulación.

**Parágrafo 1:** En los casos de financiación de bienes y/o servicios prestados por LA EMPRESA y autorizados por el suscriptor y/o usuario, estos serán cobrados, en los periodos pactados sin perjuicio que, en dichos periodos, el suscriptor y/o usuario no haya registrado consumo alguno. **Parágrafo 2.** Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en 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 domiciliario GLP y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de LA EMPRESA y/o convenios suscritos por esta.

**CLÁUSULA 33ª REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura solo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, los expresamente autorizados por la regulación o la ley y los autorizados por el suscriptor y/o usuario. Adicionalmente, se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito, todo ello de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas según lo establecido en la ley. **Parágrafo 1:** La Empresa procurará ofrecer facilidades y financiación para la adquisición e instalación de gasodomésticos, instalaciones internas, y otros bienes y servicios por parte de sus suscriptores y/o usuarios, el cobro correspondiente a las cuotas de capital y los intereses

que sean del caso, se realizará a través de la factura de consumo de gas, con previa autorización escrita del suscriptor y/o usuario. **Parágrafo 2:** En las facturas que se cobren distintos bienes y servicios se totalizará por separado cada bien o servicio, los cuales podrán ser cancelados por el suscriptor y/o usuario de manera independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente, y que tengan relación con el servicio público domiciliario.

**CLÁUSULA 34ª OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:** LA EMPRESA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor y/o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del suscriptor y/o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores. el suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo, LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el SUSCRIPTOR o usuario. De no encontrarse el usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la Unidad Residencial. En caso de perderse o extraviarse la factura o que el suscriptor o usuario no cuente con la factura para el pago oportuno de las obligaciones que la misma crea, deberá solicitar un duplicado en el lugar que LA EMPRESA disponga para tal fin. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que LA EMPRESA no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor y/o usuario. **parágrafo 1:** de conformidad con el artículo 148 de la ley 142 de 1994, se presume de derecho que los suscriptores y/o usuarios conocen la factura cuando la empresa ha cumplido para tal fin con las condiciones de forma, tiempo, sitio y modo señaladas en este contrato. en consecuencia, el suscriptor o usuario está obligado a cancelar el valor que le crea la factura a más tardar a la fecha límite de vencimiento de esta. **parágrafo 2:** de cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos o concordar la emisión de una factura electrónica, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de esta. LA EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en que tiene distribuidos a sus clientes.

**CLÁUSULA 35ª MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS** - Las facturas de cobro expedidas por LA

EMPRESA debidamente firmadas por el Representante Legal o quien haga sus veces, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios del contrato, al arbitrio de LA EMPRESA, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que hay lugar. LA EMPRESA podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.

**CLÁUSULA 36ª RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN 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 debido al cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

**CLÁUSULA 37ª CLAÚSULA DE ACELERAMIENTO** - En caso de mora del suscriptor y/o usuario en el pago de una o más de las cuotas fijadas mediante acuerdos 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 y/o usuario se le difiera, y tenga relación con el servicio público domiciliario, LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

**CLÁUSULA 38ª COBROS INOPORTUNOS** - Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 39ª INTERÉS MORATORIO:** En caso de mora del suscriptor y/o usuario en el pago de cualquiera de los servicios prestados por LA EMPRESA, esta causará y cobrará los intereses de mora que autorice la ley, aplicando la tasa máxima que corresponda según el servicio de que se trate. La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del código civil iniciando con los gastos de recaudo, luego intereses de mora, intereses corrientes, si corresponden, y el saldo a capital. LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados o sumas controvertidas, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al suscriptor y/o usuario; dichos intereses se aplicarán desde que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago.

**CLÁUSULA 40ª: RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:**

El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma, salvo en los siguientes eventos: (i) Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y haya entregado a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y sus Decretos Reglamentarios, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante LA EMPRESA; (ii) Que LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio al predio en el cual el SUSCRIPTOR o usuario haya dejado de pagar oportunamente un período de facturación, caso en el cual, LA EMPRESA solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio; (iii) Que el SUSCRIPTOR acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

**CLÁUSULA 41ª PAGO DE LAS FACTURAS** – Para el pago de las facturas LA EMPRESA procurará disponer de una red de recaudo, y medios electrónicos, débito automático, pagos por internet, Banca Móvil, pagos en línea, pagos por cheque, pagos sin factura en los casos y en los establecimientos previamente anunciados por LA EMPRESA, entre otros.

LA EMPRESA también podrá celebrar convenios para el recaudo de las facturas con bancos, corporaciones, cooperativas, almacenes de cadena, supermercados, entre otros 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 la atención deficiente, horarios y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas en dichos establecimientos.

**CLÁUSULA 42ª ABONO A FUTURAS FACTURACIONES:** el suscriptor y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo con las condiciones previamente establecidas por LA EMPRESA, y aceptadas por aquel.

**CLÁUSULA 43ª PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN** - 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.

**CLÁUSULA 44ª PERIODO DE FACTURACIÓN** - El periodo de facturación será mensual. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**CLÁUSULA 45ª: COSTOS DE SERVICIOS AUXILIARES** El mecanismo y costo de prestación de servicios auxiliares tales como: construcción, revisión y/o certificación de acometidas, redes internas y/o cualquiera de las partes integrantes de las mismas, se informará oportunamente al USUARIO cuando ellos lo soliciten a través de la línea de atención al usuario o por medio escrito, según se reciba la solicitud.

**CLÁUSULA 46ª DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO 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: a) El consumo para facturar a un suscriptor y/o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura. b) 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 y/o usuario o con base en los consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, según el estrato socioeconómico, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría, de igual manera se podrá determinar el consumo con base en aforos individuales. c) Cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse de acuerdo con lo señalado en el literal anterior. d) 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. e) Cuando a un suscriptor o usuario se le compruebe adulteraciones en el medidor o regulador o la instalación de acometida(s) no autorizada(s) o se encuentre con servicio auto reconectado o auto reinstalado, LA EMPRESA liquidará el consumo de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Quincuagésima sexta el presente contrato.

**CLÁUSULA 47ª DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA-** Cuando solo exista un medidor o contador, el consumo facturable a SUSCRIPTORES o usuarios con medición colectiva se determinará así: 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 usuarios, con el propósito de encontrar el consumo unitario. A lo anterior se le adicionará un cargo fijo por cada usuario si la fórmula tarifaria fijada por la autoridad competente lo contempla o autoriza.

**CLÁUSULA 48ª DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN ZONAS DE ASENTAMIENTO SUBNORMALES:** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamiento 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 encuentren ubicados los usuarios atendidos por LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 49ª DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROMEDIO:** LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos: a) Cuando el medidor o regulador tenga desperfectos o se encuentre adulterado impidiendo el registro adecuado del consumo. b) Cuando no haya medidor. c) Cuando el personal designado por LA EMPRESA no tenga acceso a leer el medidor. d) Cuando la lectura del contador muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior.

Quando sea necesario aplicar el promedio de consumo LA EMPRESA lo determinará tomando el valor promedio de los últimos seis (6) periodos de consumo normal, si la facturación se realiza mensualmente o, de las últimas tres (3) facturaciones cuando éstas se realicen bimestralmente. Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA no podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de sus consumos por más de dos (2) periodos. **Parágrafo 1:** La determinación del consumo facturable conforme a lo previsto en la presente cláusula se liquidará así: Determinación del consumo facturable por; i) Promedio del estrato socioeconómico: Aplica exclusivamente a suscriptores o usuarios residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los suscriptores o usuarios de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del mismo estrato que

cuenten con medida, considerando el mercado total de La Empresa. ii) Aforo individual de carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los gasodomésticos que utiliza el SUSCRIPTOR o usuario en el predio. iii) Promedio de consumos registrados: Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis (6) periodos de facturación con consumo medido y real que muestre el suscriptor o usuario, posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición, o con una medición defectuosa o incompleta. **Parágrafo 2:** La facturación se ajustará una vez se realice la lectura real, aplicando el siguiente procedimiento: El consumo de la lectura real se dividirá por el número de periodos de las lecturas transcurridas facturadas con el promedio, a fin de determinar el consumo real por periodo de facturación; dicho consumo se liquidará con las tarifas vigentes en cada periodo y las diferencias resultantes respecto a los valores cobrados y efectivamente pagados en dichos periodos se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según sea el caso.

**CLÁUSULA 50ª DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS:** Cuando los equipos, redes y acometidas presenten inconsistencias 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 dichas inconsistencias, por las causas y de acuerdo al procedimiento que a continuación se establece, sin perjuicio de cualquier otra circunstancia definida en el contrato, la regulación o la Ley como incumplimiento que pueda generar consumo no medido, se tiene:

#### 1. CAUSAS TÉCNICAS QUE GENERAN CONSUMO NO MEDIDO:

a) Adulteración o manipulación de los equipos de medición, regulación y/o sus accesorios o incumplimiento de las normas técnicas, que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema: Se configura cuando el suscriptor y/o usuario manipula o permite que otro manipule sus equipos de medición, regulación y/o los que hacen parte de estos, o incumplen las normas técnicas correspondientes, de manera tal que afecte o pudiese afectar o no la confiabilidad de la medición, o que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores. A manera simplemente enunciativa se incluyen la perforación de los duetos de salida del medidor, modificación y/o manipulación de los mecanismos de engranaje del medidor; alteración de la presión inicial del servicio;



perforación del diafragma; adición de sustancia; alteración y/o adulteración de los mecanismos internos del medidor; alteración, retiro, cambio y/o adulteración de sellos de seguridad y tornillos; sellos rotos o con señales de deformación o en las cavidades en donde se alojan; instalación de medidores no homologados, ni calibrados; instalación de medidores invertidos, es decir, contrario al flujo de entrada del gas; cambio de medidor sin autorización de LA EMPRESA, manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura; by - pass desviando el flujo del gas a través del mecanismos de medición evitando su registro. 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 cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador y demás que conforman el sistema de conexión y medición que impiden realizar el registro del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o USUARIO en detrimento de LA EMPRESA.

b) 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.

c) Auto - Conexión y/o auto - reconexión y/o reinstalación del servicio: Dado que LA EMPRESA es la única autorizada para conectar el servicio, se considera violación al contrato cualquier conexión y/o reconexión que realice el suscriptor y/o usuario directamente o a través de un tercero.

d) 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.

e) Uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o modificación de la carga instalada superando la capacidad de registro del centro de medición: Se configura cuando se da un uso distinto al declarado o convenido por causas imputables al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

f) Cualquier otra que genere consumo no medido a favor del suscriptor y/o usuario y en detrimento de LA EMPRESA.

## **2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS:**

LA EMPRESA con base en la facultad otorgada en el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995 podrá

realizar revisiones a los equipos de medida e instalaciones ubicadas en el inmueble del suscriptor y/o usuario a fin de determinar el estado de funcionamiento, la capacidad instalada y el uso dado a los equipos, o en los casos de investigación por desviaciones significativa en los términos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994. De la revisión se deberá levantar un acta técnica que deberá contener como mínimo fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código de cuenta, nombre del suscriptor, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, número serial y marca del equipo de medida, capacidad instalada, capacidad detectada en el inmueble, descripción del estado del equipo de medida y de los sellos de seguridad, constancia del resultado de las pruebas técnicas preliminares que se le realicen al equipo de medida, así como también de ser necesario el envío del equipo de medida al laboratorio de calibración y ensayos, se deberá dejar constancia del motivo por el cual se retira. El acta deberá contener además la firma de quienes ejecutaron la revisión por parte de LA EMPRESA, así como la de la persona que atendió la visita. En caso de que el suscriptor y/o usuario se rehúse a suscribir el acta, se dejará la observación y en lo posible la firma de un testigo, dejando una copia del acta de revisión a quien atendió la visita. El suscriptor y/o usuario, o la persona que atendió la visita, podrá dejar las constancias que considere pertinente. Estas visitas se podrán comunicar al suscriptor y/o usuario por el medio que LA EMPRESA considere más eficaz, incluida la factura del servicio. dichas revisiones se llevarán a cabo en presencia del suscriptor y/o usuario del inmueble o de la persona que este autorice o de un testigo cuando el suscriptor y/o usuario no comparezca a la revisión en la segunda oportunidad. En el evento en que la revisión no pueda ser atendida por una persona que habite en el inmueble o que el suscriptor y/o usuario no comparezca, LA EMPRESA en la primera visita procederá a dejar sellada la cajilla o rejilla en el centro de medición con la instalación de un sello de condenación, y dejará en el inmueble una comunicación informando al suscriptor y/o usuario la fecha en la que se realizará la próxima visita, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. En caso de que, llegada la fecha y hora de la visita programada no sea atendida por el suscriptor y/o usuario, o éste no justifique la imposibilidad para atender la misma, se entenderá que existe omisión por parte de éste, lo cual dará derecho a LA EMPRESA para realizar la revisión al equipo de medida e instalaciones, y el acta podrá ser firmada por un testigo. Si en la segunda visita el suscriptor y/o usuario no permite la revisión, se podrá proceder a la suspensión del servicio y se dejará un acta informando el o los motivos de procedencia de la suspensión. Si en la visita LA EMPRESA encuentra ausencia de sellos, rotura o indicio de alteración en uno o más de los

elementos de seguridad instalados en el equipo de medida e instalaciones, o que los sellos no correspondan a los instalados por LA EMPRESA, se entenderá como un indicio frente a una posible investigación. Durante las visitas realizadas por LA EMPRESA para detectar anomalías, el suscriptor y/o usuario podrá estar acompañado por un técnico en la materia, derecho del cual se dejará constancia en el acta. En caso de que se requiera, se podrá retirar el medidor a fin de verificar su funcionamiento en banco de pruebas, dejando un medidor provisional. De igual manera, si la revisión practicada resulta suficiente para determinar que no existe registro de consumos o que existe un registro irregular, esto será consignado en el acta y se comunicará al suscriptor y/o usuario para que, y en atención al debido proceso, se pronuncie dentro del mismo documento en conjunto con el técnico que lo acompañe de considerarlo necesario con el fin de que se tengan en cuenta sus observaciones dentro de la investigación. Al usuario se le entregará copia del resultado de dicha visita técnica. Si se decide acudir a una prueba de laboratorio, se indicará así en el acta y se procederá al retiro del equipo de medida. Deberá comunicarse de inmediato al suscriptor y/o usuario dicha decisión, informando además el laboratorio al que será llevado el equipo de medida y las condiciones del equipo en el momento en que se retira, dejando en lo posible registro fotográfico. En este caso, y en aquellos en que sea procedente, LA EMPRESA podrá retener durante el tiempo que dure la investigación el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas. De todo lo anterior deberá dejarse constancia en el acta y el suscriptor y/o usuario deberá ser advertido que puede presenciar las pruebas si así lo permite el protocolo del laboratorio, en cuyo caso se le deberá comunicar sobre la fecha y hora de la prueba. Para este procedimiento se aplicará lo por ley determinado. Una vez proferido el dictamen, si éste concluye que el equipo de medida no registra medida o que existiendo ésta se presenta error negativo en la medida, se le comunicará al suscriptor y/o usuario, acompañando los resultados del laboratorio y el protocolo de inspección. Son procedentes todas las pruebas que las partes consideren pertinentes, para probar los hechos materia de investigación, de acuerdo con lo establecido en el Código General del Proceso, las cuales se ordenarán y practicarán conforme a las formalidades establecidos para cada una de ellas. El costo de las pruebas solicitadas por el suscriptor y/o usuario, será asumido por este. igualmente, LA EMPRESA de considerarlo necesario podrá realizar grabaciones de voz o de imágenes de todo lo que acontece durante la visita, como soporte o prueba. Una vez surtido este trámite, y vencido el término antes descrito, si no se solicitare la práctica de nuevas pruebas por parte del suscriptor y/o usuario o no se decretasen

por LA EMPRESA, se procederá a la determinación y liquidación de los consumos no medidos. Una vez estimado el consumo no registrado, LA EMPRESA deberá expedir una factura con dichos valores que deberá llevar un anexo que contenga: los fundamentos técnicos, el informe de laboratorio, los fundamentos jurídicos de la decisión, la fórmula utilizada para calcular el valor, el cálculo del mismo con una liquidación de dichos consumos, incluidas las tarifas a las cuales se factura el consumo y los subsidios o contribuciones que correspondan, las visitas y las pruebas realizadas, entre otros. Dicha factura y su anexo serán susceptibles de reclamación y contra la respuesta a esta reclamación procederán los recursos de reposición ante LA EMPRESA y de apelación, que se presentará ante la empresa en la misma oportunidad y será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos. De igual forma, el suscriptor y/o usuario contará con un término de (30) días calendario una vez comunicado el resultado del dictamen del laboratorio, para adquirir un equipo de medida debidamente certificado y solicitar a LA EMPRESA su instalación, de lo contrario, se procederá a incluir en la factura de venta, el valor del equipo instalado por LA EMPRESA para normalizar la medida; y el suscriptor y/o usuario deberá reclamar en las instalaciones de LA EMPRESA el equipo retirado dentro de un plazo máximo de un (1) mes, si vencido este plazo el suscriptor y/o usuario no ha retirado el equipo, se entenderá que autoriza la disposición final del mismo.

### **3. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO O INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:**

Una vez establecida la existencia de consumos dejados de facturar, se determinará el consumo dejado de facturar de acuerdo con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y para la estimación del valor de dicho consumo no medido se tomará como base: a) El promedio del suscriptor y/o usuario de los últimos seis (6) meses. Después de la instalación del medidor de prueba, se toma registro de la lectura y se establece el promedio de consumo del periodo a facturar, tomando el consumo estimado del servicio, este promedio se multiplicará por los días y/o meses que el medidor no registró consumo, multiplicándolo por el valor del metro cúbico. b) La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización; de acuerdo con el uso del servicio, por el valor del metro cubico (m3) y por los días y/o meses a recuperar. c) Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial y en su defecto con

base en promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, multiplicándolo por el valor del metro cúbico (m<sup>3</sup>) y por los días y/o meses a recuperar. **Parágrafo 1:** En todo caso LA EMPRESA podrá cobrar adicionalmente todos los costos en que incurra, entre otros por: 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. Adicionalmente en caso de acometidas directas el suscriptor y/o usuario deberá asumir el valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar. **Parágrafo 2:** 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.

**CLÁUSULA 51ª: INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el suscriptor o usuario durante el periodo de facturación frente a sus consumos anteriores y al consumo promedio que tenga el inmueble. Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el procedimiento de la Resolución CREG No. 105 007 de 2024 y/o aquellas que la sustituyan o modifiquen.

Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. Sin embargo, para los casos de desviación significativa por:

a) Disminución de consumo, no se realizará visita técnica, pero se informará al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar que esta sea necesaria.

b) Aumento de consumo se realizarán visitas técnicas, excepto cuando se compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada. Para lo anterior, se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. Cuando se presenten consumos no superiores al nivel de subsistencia establecidos por el Gobierno Nacional, donde la lectura es corroborada con evidencia fotográfica.

2. Cuando en el Sistema comercial de la empresa se registre una revisión técnica para la prestación del servicio de gas domiciliario en los dos meses previos al aumento del consumo.

3. En la información histórica de la instalación, registrada en la base de datos de la empresa, se observe cambio de medidor, normalización del consumo por procesos administrativos, cambios de uso habitacional o hábitos de consumo, e incluyendo el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en estos casos la comparación del consumo en investigación a la que se refiere este artículo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

Si como resultado de este análisis se considera justificada la desviación se informará 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.

**Parágrafo 1:** En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA contactará al suscriptor y/o usuario para efectos de coordinar la fecha de la visita al predio; sin embargo, en el caso de haber realizado dos (2) intentos fallidos de contacto, LA EMPRESA procederá a informar por escrito la fecha de la visita respectiva, y en el caso de no poderla ejecutar, dejará constancia escrita en el predio señalando fecha de la próxima visita, la cual, se procurará programar en un lapso inferior a una semana.

**CLÁUSULA 52ª PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

**CLÁUSULA 53ª. FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por encima del límite superior, mientras se establece la causa de la desviación, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios o con los consumos promedio de usuarios en condiciones semejantes o mediante a foro individual.

En el caso de 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. En la factura se informará sobre la causa de la desviación.

**CLÁUSULA 54ª. RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo 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.

**CLÁUSULA 55ª REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS** - Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del suscriptor, usuarios, propietario y/o poseedor por cualquier concepto, este autoriza a LA EMPRESA para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiera o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar aplicación a las normas legales.

## CAPITULO VII

### DE LA PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO DE REDES, CONEXIONES E INSTALACIONES

**CLÁUSULA 56ª- PROPIEDADES DE LOS ELEMENTOS Y INSTALAMENTOS DEL TANQUE ESTACIONARIO Y REDES:** El tanque estacionario es de propiedad de la EMPRESA. La red de distribución es de propiedad de la EMPRESA y ella tendrá la obligación de su revisión según los requerimientos técnicos previstos en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía 40246 de 2016, o aquella que la modifique o sustituya. La acometida interna y el medidor son de propiedad del USUARIO.

**CLÁUSULA 57ª- REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS INSTALAMENTOS Y ELEMENTOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO. DEL TANQUE ESTACIONARIO:** La revisión del tanque estacionario se realizará por personal avalado por una entidad acreditada para la certificación de competencias laborales. En caso de que dicha entidad no exista, la EMPRESA que suministra el GLP realizará la

calificación del personal de acuerdo con lo que se indica en el Reglamento Técnico contenido en la Resolución 40245 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía. **DE LA RED EXTERNA:** La red externa deberá ser revisada antes de prestar el servicio por primera vez y periódicamente con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman. **DE LA RED LOCAL:** Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y de las acometidas, sólo que en este último caso no se requerirá del consentimiento previo del SUScriptor para realizar cualquier reparación que se considere necesaria y él debe reconocer a LA EMPRESA los costos del mantenimiento en que ésta incurra. Los particulares no pueden intervenir o ejecutar trabajos u obras sobre la infraestructura que conforma el Sistema de Distribución o red local del servicio público domiciliario de gas combustible por redes ni sobre la infraestructura que haya sido entregada por terceros a LA EMPRESA. Solamente LA EMPRESA y el personal autorizado por ella podrá realizar tales trabajos en su propia red y construir extensiones, derivaciones, modificaciones o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros. **DE LAS ACOMETIDAS, REGULADORES Y MEDIDORES:** La empresa otorgará por el término de un (1) año una garantía de calidad y buen funcionamiento sobre las acometidas que construya directamente o por medio de contratistas autorizados, y sobre los medidores y reguladores nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título a los SUScriptores del servicio. Esta garantía no cobija actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni daños ocasionados por negligencia, descuido, manipulación o fraude del SUScriptor o usuario.

**CLÁUSULA 58ª. DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción de las instalaciones internas del inmueble las podrá contratar el suscriptor con LA EMPRESA o con una firma instaladora. LA EMPRESA, deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y LA EMPRESA tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a petición del suscriptor o usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a LA EMPRESA para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes puedan ejercer su profesión u oficio. **Parágrafo 1.** Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de

gasodomésticos, y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA y deberá ser realizada por personal técnico calificado atendiendo las normas técnicas vigentes y las recomendaciones de los fabricantes, en el caso de que el usuario, el propietario o el suscriptor no den el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto LA EMPRESA quedará exonerada de cualquier responsabilidad. El costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del cliente.

#### **CAPITULO VIII -DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y RESTABLECIMIENTO DELSERVICIO**

**CLÁUSULA 59ª 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 la Resolución CREG 100 de 2003, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión.

**CLÁUSULA 60ª REPARACIÓN POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**- La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en 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 período 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, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario, más el valor de la inversión o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de servicio no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse a favor del suscriptor y/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 tienen la misma causa.

**Parágrafo:** No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA en cualquiera de los siguientes casos: a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios. b) 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 usuarios pueda hacer valer sus derechos. c) Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del suscriptor y/o usuarios que dé lugar a la suspensión o corte del servicio. d) En caso de emergencia o situación que afecte la seguridad del SUSCRIPTOR o usuarios.

**CLÁUSULA 61ª: CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** LA EMPRESA Tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, 1. Por la falta de pago de un (1) periodo, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. 2. Por efectuarse, sin autorización de REDNOVA una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. 3. Dar al servicio de gas domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con REDNOVA. 4. Por realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de REDNOVA. 5. Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor. 6. Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables. 7. Declaración fraudulenta en relación con la utilización del servicio del gas. 8. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación con la utilización previamente declarada. 9. Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios. 10. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario. 11. En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso. 12 Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida; y, 13 Negativa por parte del usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del distribuidor o el comercializador, cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos.

**CLÁUSULA 62ª: SUSPENSIÓN DE MUTUO**

**ACUERDO:** De acuerdo con lo previsto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor y/o usuario, si conviene en ello REDNOVA, y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso LA EMPRESA, dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre LA EMPRESA y el solicitante, para hacer la suspensión física.

La suspensión por común acuerdo será por un plazo máximo de seis (6) meses prorrogables por la misma cantidad de tiempo, previa solicitud por parte del suscriptor y/o usuario, y aprobación de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 63ª: SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL**

**SERVICIO:** REDNOVA podrá suspender el Servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos: 1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión. 2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio. 4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. 5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente. 6. Por emergencias declaradas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, u otra entidad competente. 7. Para adoptar medidas de seguridad. 8. Cuando así lo autorice el Código de Distribución (Resolución CREG No. 067 de 1995 y demás normas que modifiquen). 9. Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas realizadas por REDNOVA. 10. Por negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida. 11. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes.

**CLÁUSULA 64ª: CESIÓN, Y TERMINACIÓN DEL**

**CONTRATO DEL SERVICIO:** REDNOVA 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 o superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes. 2. Hacer conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de REDNOVA. 3. Reincidencia a la reconexión fraudulenta al servicio. 4. Cuando se reincida en la adulteración de los aparatos de medición, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos. 5. Por la demolición del inmueble en el cual

se prestaba el servicio. En este evento se procederá a solicitud del SUSCRIPTOR y/o usuario quien deberá cancelar todo concepto pendiente que tuviere con REDNOVA. 6. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. 7. Por incumplir con el pago de las sanciones impuestas en caso de fraude. 8. En general, por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses o en forma repetida, o cuando afecte gravemente a REDNOVA o a terceros. Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a REDNOVA. PARÁGRAFO 1. Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causal o causales que originaron el corte. PARÁGRAFO 2. El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que REDNOVA 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 y/o usuario la terminación definitiva del contrato de servicio público.

**CLÁUSULA 65ª: CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministra el servicio público de gas combustible - por redes, salvo que las partes dispongan otra cosa. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a LA EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. Para efectos del cambio de propietario en los registros de la EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble. En la enajenación del inmueble, la cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación requeridos para disfrutar del servicio. Cuando por división del inmueble, alguna de las partes que goce del servicio pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no se hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

**CLÁUSULA 66ª: CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR y/o usuario, éste debe eliminar la causa que originó el corte y/o suspensión y cancelar los conceptos pendientes con REDNOVA en los términos establecidos: 1. La deuda, los intereses de mora, 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.

## CAPITULO IX

### DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**CLÁUSULA 67ª: QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** El SUSCRIPTOR y/o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a REDNOVA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención al Usuario) de REDNOVA, pero el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá informar por lo menos el número del código, número del medidor, nombre, y dirección del inmueble con el fin de determinar exactamente el predio al cual corresponde la solicitud. Así, mismo deberá manifestar claramente los motivos y el objeto de su solicitud.

**CLÁUSULA 68ª: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:** Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales REDNOVA las podrá resolver de esta misma forma, no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, la cual quedará en poder del reclamante. **PARÁGRAFO ÚNICO:** Las Peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentados personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estos se tramitarán por REDNOVA teniendo en cuenta las costumbres de las Empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. Las quejas y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuarios).

**CLÁUSULA 69ª: PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** los recursos se sujetarán a las siguientes

reglas: 1. Contra los actos de REDNOVA con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que REDNOVA pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR y/o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos de REDNOVA. 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. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por REDNOVA. 4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. 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 y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

**CLÁUSULA 70ª: RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se procederá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones y recursos REDNOVA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el 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, REDNOVA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

**CLÁUSULA 71ª: SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término que tiene REDNOVA para contestar, y a solicitud del usuario, REDNOVA reconocerá los efectos del silencio administrativo positivo. De no hacerlo, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a

que haya lugar, sin perjuicio de que ella ordene a REDNOVA las diligencias del caso para hacer efectivo el acto administrativo presunto. **Parágrafo:** En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en los que previa solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que REDNOVA efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las Resoluciones que reglamenten su operación y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al SUScriptor y/ o usuario, casos para los cuales estos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

**CLÁUSULA 72ª: NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan los recursos se notificarán personalmente, cuando ello no fuere posible se notificará por edicto que deberá ser fijado en lugar de libre acceso al público en las oficinas de REDNOVA. Sin embargo, el interesado podrá presentarse después de pasados quince (15) días hábiles de haber interpuesto la queja, reclamación o petición para que se le entregue copia del acto decisorio de aquella.

#### **CAPÍTULO X - DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS DOMICILIARIO Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO**

**CLÁUSULA 73ª DENUNCIA DEL CONTRATO:** 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 la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complemente o modifique, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas combustible y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

**1. Requisitos para que proceda:** La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA. Si durante

la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, y propietario, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a la Empresa para ejecutar las garantías vigentes.

**2. Garantías que acepta LA EMPRESA:** LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y, Depósito.

**3. Denuncio del contrato de arrendamiento:** El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito -a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUScriptor deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

**4. Valor de la garantía o depósito:** LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de gas, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía



y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía. En los demás casos en que la garantía suministrada se tome insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.

**5. Duración de la Garantía:** Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de 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 garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cual procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio.

**6. Nuevos servicios:** Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. 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 haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

**7. Causales de rechazo de la Garantía:** La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones: a. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA. b. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores. c. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador. d. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le impone cláusulas que limiten la garantía. e. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador. f. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio domiciliario de gas combustible por redes es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial). g. Si el pago de los servicios está

a cargo del arrendador. h. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

**8. Pérdida de vigencia de la Garantía:** Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones: a. Que, a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías. b. 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. c. Cuando alguna de las partes notifique a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento. d. Cuando el inmueble se destine – total o parcialmente - a un uso diferente al residencial.

## CAPITULO VIII - DE LAS DISPOSICIONES FINALES

### CLÁUSULA 74ª: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre REDNOVA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a mecanismos alternativos de resolución de conflictos o a elección del interesado a la resolución mediante los procesos judiciales que correspondan.

### CLÁUSULA 75ª PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:

EL suscriptor y/o usuario con la celebración del presente contrato declaran bajo la gravedad del juramento que los recursos que dispongan para la ejecución, cumplimiento y pago de las obligaciones contraídas mediante este contrato, provienen del ejercicio de actividades lícitas y no tienen origen en actividades delictivas, especialmente en aquellas consideradas según la legislación colombiana como lavado de activos y/o financiación del terrorismo. De igual forma se obliga a suministrar toda la información que llegue a requerir LA EMPRESA, en cumplimiento al Sistema de Auto Control y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT).

### CLÁUSULA 76ª DELEGACIÓN:

El Representante Legal de REDNOVA podrá delegar facultades en un funcionario de REDNOVA para que conteste las peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos imponga sanciones en nombre de esta en desarrollo de la ejecución del contrato.

### CLÁUSULA 77ª 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 difusión, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a haberse efectuado. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumple con el requisito de la notificación.

**CLÁUSULA 78ª RÉGIMEN LEGAL DEL 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, y se entienden incorporadas a este contrato todas las disposiciones contenidas en el Régimen especial de Servicios Públicos Domiciliarios previsto en la ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y todas aquellas que la modifiquen o reglamenten, por el Código de Distribución, Código de Comercio Código Civil y todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la ley y los entes de Control.

**REDNOVA S.A.S E.S.P**