

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**  
**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL**

La compañía **PROMESA S.A. E.S.P.**, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, identificada con el NIT. 804.014.818-5, inscrita en la Superintendencia de Servicios Públicos, obrando por intermedio de su representante legal, que en adelante y para todos los efectos contractuales se denominará **PROMESA S.A. E.S.P o LA EMPRESA** en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y demás normas que la complementan y modifican, otorga el presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de distribución domiciliaria de gas natural en el casco urbano del Municipio de Puente Nacional - Santander el que se regirá por los siguientes artículos:

**1.- OBJETO.-** El contrato de prestación del servicio público de distribución domiciliaria de gas natural, es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar al SUSCRIPTOR y/o usuario, en un inmueble, dentro de la zona que LA EMPRESA esté dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de LA EMPRESA lo permita a cambio de un precio en dinero, determinado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliar de gas natural conforme a las estipulaciones definidas por LA EMPRESA, para suministrar este servicio a un número indeterminado de usuarios y/o suscriptores.

**2.- INTEGRALIDAD.-** Hacen parte integral del presente contrato sus estipulaciones escritas, como el Anexo de definiciones y condiciones del mismo, la solicitud del servicio, las normas proferidas por las autoridades competentes regulando el presente servicio público, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

**ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES****TITULO I**

**1.- DEFINICIONES.-** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en las normas Colombianas proferidas sobre la materia que se encuentren vigentes, y en especial, las contenidas en la Constitución Nacional, la Ley 142 y 143 de 1994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible-CREG, el decreto 1842 de 1991, el decreto 1429 de 1995, el Estatuto Nacional de Usuarios de Servicios Públicos, las Normas Técnicas Colombiana de ICONTEC, en lo que sea aplicable, el Reglamento de Servicios y las Especificaciones de Construcción de LA EMPRESA. Sin perjuicio de lo anterior y para mejor comprensión, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes

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

**ACOMETIDA CLANDESTINA Y/O FRAUDULENTA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

**ASENTAMIENTO SUBNORMAL:** Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura urbana.

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

**CARGO FIJO:** Es el valor mensual que se factura a todo SUSCRIPTOR y/o usuario haya o no utilizado el servicio de gas natural, por poner a su disposición de manera permanente y continua el servicio de distribución de gas, y no depende del consumo. El cargo fijo refleja los costos económicos en que incurre LA EMPRESA por garantizar la disponibilidad permanente del servicio, por lo tanto, su facturación se realiza a partir de la instalación del medidor.

**CARGO POR CONEXIÓN:** Es el cargo por acometida más el costo del medidor cuando sea suministrado por LA EMPRESA, más una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión en las redes de distribución, cuando a juicio de la CREG se requiera para estimular nueva inversión de costo mínimo (Art. 90, numeral 90.3 de la Ley 142/94).

**CARGO POR FRAUDE:** Es la multa que se cobra al SUSCRIPTOR y/o usuario por haber realizado manipulaciones indebidas a las instalaciones, equipos de medición y regulación que afectan la contabilidad del consumo, o por realizar la autorreconexión del servicio cuando este ha sido suspendido o corlado por incumplimiento en el pago.

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

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

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

**CONSUMO:** Cantidad de metros cúbicos de gas, recibida por el SUSCRIPTOR y/o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato.

**CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR y/o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG- para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste no es regulado.

**CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo SUSCRIPTOR y/o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores y/o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA con base en lo estipulado por la Resolución CREG 105 007 de 2024.

**CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo SUSCRIPTOR y/o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores y/o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga. En el primer evento es calculado a partir del consumo medido, dividido por el número de días del periodo de lectura y multiplicado por treinta (30) días si la lectura es mensual o por sesenta (60) días si es bimestral.

**CONSUMO MEDIDO:** Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro actual del contador y el registro anterior, o en la información de consumos que este registre.

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

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

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

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

**CONTADOR:** Dispositivo mecánico que mide el volumen de gas que recibe el SUSCRIPTOR y/o usuario del sistema de distribución.

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos lo presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

**CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales previstas en la Ley. Consiste en la desconexión del servicio de gas natural, que implica el retiro de la acometida y el retiro del medidor o taponamiento de la misma.

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

**DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL:** Es la prestación del servicio público domiciliario de gas natural a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994, quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas natural. Para los propósitos del presente contrato, cuando se haga mención del distribuidor de gas natural, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.

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

**ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales que hace el Municipio, en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida. determinado de manera indirecta mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por Planeación Nacional y demás parámetros que establezca la autoridad competente.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al SUScriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el evento de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

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

**FRAUDE:** Para efectos del servicio público, es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecte la contabilidad de la medida del consumo real del SUScriptor y/o usuario.

**FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de gas natural que se escapa de los ductos que transportan el gas natural, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos.

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

**GAS NATURAL:** Es una mezcla de hidrocarburos gaseosos, principalmente metano, proveniente de depósitos del subsuelo y que se presenta en forma libre o asociado al petróleo, caso en el cual se explota conjuntamente con éste.

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

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

**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 común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

**LECTURA:** Registro de consumo que marca el medidor.

**MEDIDOR DE GAS:** Dispositivo mecánico que registra el volumen del gas que ha pasado a través de él.

**MEDIDOR DE PREPAGO:** Dispositivo que permite la entrega al SUScriptor y/o usuario de una cantidad predeterminada de gas, por la cual paga anticipadamente.

**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:** Reglamentaciones expedidas por LA EMPRESA, ICONTEC y/o las demás autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas natural.

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

**PETICIÓN:** Es toda solicitud, queja o reclamo, ya sea en interés particular o en interés general, que presente una persona sea SUScriptor y/o usuario o no del servicio, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA respecto de uno o más suscriptores y/o usuarios en particular.

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

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso de tiempo transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de gas domiciliario de un usuario. El periodo de facturación puede ser bimestral o mensual.

**QUEJA:** Medio por el cual el SUScriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Con la queja se ejerce el derecho de petición.

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

**RECARGO:** Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura.

**RECLAMACIÓN:** Actuación preliminar mediante la cual LA EMPRESA a solicitud del SUScriptor y/o usuario, revisa la facturación del servicio de gas natural para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

**RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio de gas natural a un inmueble, al cual le habla sido suspendido por alguna de las causales previstas en el presente contrato y en la Ley.

**RECURSO:** 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 natural o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA, proceden el recurso de reposición, y el de apelación, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

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

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se presenta ante LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte sus intereses, incluidos en el artículo 44. capítulo VII. título II, en los casos y oportunidades prevista en el presente contrato.

**RED DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios que permiten la conducción de gas en el perímetro urbano de un Municipio.

**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 y/o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

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

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

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

**REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en esta resolución, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución.

**REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS:** Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.

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

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

**SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas natural de los hogares o núcleos familiares

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Es la no contestación por parte de LA EMPRESA a la petición, queja o recurso presentado a un SUScriptor y/ o usuario dentro del término legal establecido.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Es el efecto jurídico previsto por la Ley, cuando LA EMPRESA no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un SUScriptor y/o usuario, dentro del término legal establecido y consistente en que la decisión se entiende a favor del peticionario.

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

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, encargada del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a que los que se refiere la ley.

**SUScriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Público.

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

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de gas natural por alguna de las causales previstas en el presente contrato o en la Ley.

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

**UPES:** Unidad para la prevención y atención de emergencias.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietaria del Inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

**VÁLVULA:** Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada, o el paso del 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, de uso exclusivo del SUScriptor y/o usuario, y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.

## TITULO II CONDICIONES UNIFORMES CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**1.- PARTES DEL CONTRATO.-** Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y el SUScriptor o aquellas a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario, el poseedor o el tenedor del inmueble, el SUScriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato. LA EMPRESA está dispuesta a celebrar este contrato y por tanto, a tener como suscriptor, a cualquier persona capaz, natural o jurídica que lo solicite, siempre que cumpla con las condiciones requeridas. **PARÁGRAFO ÚNICO:** El SUScriptor no será parte del contrato cuando acredite ante LA EMPRESA, conforme al artículo 9 de la resolución 108/97 emitida por la CREG, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble, en estos casos LA EMPRESA celebrará contrato con los consumidores.

**2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA suministrará el servicio de gas natural en el Municipio de Puente Nacional (Santander), dentro de la zona de cobertura instalada con servicio de acuerdo a sus posibilidades técnicas o financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecida en el reglamento de servicios o por la CREG, siempre y cuando el inmueble u objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijado por las autoridades municipales donde aquel esté ubicado, y las instalaciones internas se hayan ejecutado conforme a las especificaciones establecidas en el reglamento de servicios de LA EMPRESA. LA EMPRESA podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que la UPES o las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante a lo anterior, LA EMPRESA podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble y en cualquier caso por razones de seguridad del servicio.

LA EMPRESA está sujeta a las normas generales sobre la planeación urbana, la circulación y el tránsito, el uso del espacio público y la seguridad y tranquilidad ciudadana; y las autoridades pueden exigirles garantías adecuadas a los riesgos que creen.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes eventos:

I. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas como las que a continuación se relacionan: a) La inexistencia de redes locales en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante; b) Por no ofrecer las redes internas del inmueble seguridad al sistema de LA EMPRESA; c) Las demás que consten en el presente contrato.

II. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de autoridad competente.

III. Cuando el SUScriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negativa de la conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan y de los recursos que contra ella proceden.

**3.- CESIÓN DEL CONTRATO:** En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato del Contrato de Prestación del Servicio Público Domiciliario de Gas Natural, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**4.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** El servicio de gas natural se suministrará única y exclusivamente por intermedio de acometidas efectuadas por LA EMPRESA en forma directa, o a través de Empresas y/o contratistas instaladores autorizados por LA EMPRESA.

**5.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas natural, que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse 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.

**6.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. No obstante LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado su totalidad por el SUSCRIPTOR y/o el usuario y podrá por lo tanto suspender la prestación del servicio al usuario cuando se presente mora en el pago de dos (2) cuotas mensuales, sin exceder en todo caso de tres (3).

**PARÁGRAFO ÚNICO.-** 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 suspensión del servicio que haga LA EMPRESA de acuerdo a las causales de suspensión establecidas en el presente contrato. En todo caso EL SUSCRIPTOR y/o usuario podrá en convenio con LA EMPRESA, negociar el excedente de la deuda.

## CAPÍTULO II

### DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

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

**8.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO:** Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del SUSCRIPTOR o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación que considere necesaria. El costo de dicha reparación será por cuenta del SUSCRIPTOR y/o usuario.

**9.- RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas natural distribuido por LA EMPRESA, es de exclusiva responsabilidad del propietario, suscriptor y/o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables, para esta clase de labores. LA EMPRESA sólo prestará el servicio de distribución de gas domiciliario al SUSCRIPTOR y/o usuario y no asume responsabilidad alguna por las instalaciones internas ni por el uso que éstos le den al gas.

**10.- COLABORACIÓN EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos excesivos o injustificados, o cuando exista un riesgo grave que atente contra la seguridad del sistema causado por el SUSCRIPTOR y/o usuario, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del SUSCRIPTOR y/o usuario. En caso de revisión de una instalación interna a solicitud del usuario, habrá lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto haya establecido LA EMPRESA.

**11.- REVISIÓN PERIÓDICA :** Es OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, el reglamento de servicios de PROMESA y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario, del servicio Hacer revisar por un organismo de inspección acreditado por la ONAC, la instalación interna del inmueble por lo menos cada cinco (5) años o cinco meses antes de cumplir los cinco años o antes, si se presumen escapes o mal funcionamiento de los gas domésticos. V. Contratar libremente, pero exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Cuando el usuario prevea realizar modificaciones a sus instalaciones que afecten el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, deberá dar aplicación a lo establecido en el numeral 4.18 de este Código. En todo caso, ante cualquier modificación de la Instalación Interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse de que éste llegue al Distribuidor" LA EMPRESA se obliga a inspeccionar las instalaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco (5) años o a solicitud del usuario consultando las normas técnicas o de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del servicio. El costo de las pruebas que se requieran estarán a cargo del usuario (Art. V.5.1 Res 0067/95-CREG). La visita para la revisión tratada en el presente artículo será notificada por escrito al SUSCRIPTOR y/o usuario, y en el evento en que éste no permita acceder al inmueble, LA EMPRESA por razones de seguridad técnica podrá suspender el servicio, igualmente si vencido el plazo el usuario no presenta el certificado de la revisión periódica emitida por un OIA , OEC la empresa está obligada a suspender el servicio

## CAPÍTULO III

### DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

**12.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:** Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ejecutar cambios en la localización de los medidores y de las acometidas así como autorizar las independizaciones del caso. LA EMPRESA podría suspender el servicio de gas a un SUSCRIPTOR y/o usuario cuando no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas, o porque no ofrezca condiciones de accesibilidad que faciliten la lectura del mismo.

**13.- LOS MEDIDORES:** Cada acometida en el inmueble del SUSCRIPTOR y/o usuario deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado por LA EMPRESA y cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para electos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (NTC) correspondiente.

**PARÁGRAFO 1.-** El medidor de gas domiciliario deberá ser adquirido por el SUSCRIPTOR y/o usuario y corresponderá a las especificaciones definidas por LA EMPRESA la cual establecerá el costo de calibración y homologación a que haya lugar. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá facilitar el medidor a un usuario, en calidad de préstamo o arrendamiento, en cuyo caso éste deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro o pérdida del mismo.

**PARÁGRAFO 2.-** 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 su consumo. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único SUSCRIPTOR y/o usuario frente a LA EMPRESA, por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único SUSCRIPTOR y/o usuario. No obstante lo anterior, 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.

**14.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES:** LA EMPRESA por razones de seguridad comprobables, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores, con cargo al SUSCRIPTOR y/o usuario.

**PARÁGRAFO 1:** En todo caso será obligación del SUSCRIPTOR y/o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. En estos eventos, el nuevo equipo será a cargo de LA EMPRESA. Si el reemplazo se origina por fraudes del SUSCRIPTOR y/o usuario o terminación de la vida útil del equipo, el nuevo equipo, con costo similar, estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando el SUSCRIPTOR y/o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta de aquel.

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

**16.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS:** En caso de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por vandalismo el costo de la reparación será en todo caso, por cuenta del SUScriptor y/o usuario.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** En el evento en que los medidores u otros bienes sean de propiedad de LA EMPRESA, se exonerará de responsabilidad al SUScriptor y/o usuario que lo utiliza, cuando la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean originados por fuerza mayor, caso fortuito, culpa o hechos imputables a LA EMPRESA.

**17.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES:** Las acometidas y medidores construidas y suministrados por LA EMPRESA, tendrán una garantía de un (1) años contra defectos de fabricación, ensamble y montaje. Esta garantía no cubre actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor, así como los daños debidos a negligencia o descuido del SUScriptor y/o usuario.

#### **CAPITULO IV DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

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

**I.** La prestación continua de un servicio de buena calidad, eficiencia y seguridad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para LA EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del SUScriptor se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa permisión de la Ley.

**II.** 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.

**III.** Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.

**IV.** Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.

**V.** Elaborar, mantener actualizado y hacer público el reglamento del servicio con el fin que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de LA EMPRESA, entidad gubernamental y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción o interventoría de instalaciones internas para gas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deben cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o trámite relacionado con el suministro del mismo.

**VI.** Revisar periódicamente y con intervalos no superiores a cinco (5) años, los medidores y equipos de regulación instalados para verificar su correcto funcionamiento.

**VII.** Reconectar y/o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y/o reinstalación se efectuarán durante los tres (3) días hábiles siguientes al pago de la misma.

**VIII.** Medir el consumo, procurando que para ello se empleen los instrumentos de tecnología apropiada. En su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

**IX.** Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización del organismo competente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUScriptor y/o usuario.

**X.** Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores.

**XI.** Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario procurando que sean recibidas con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento.

**XII.** Suspender o cortar el servicio cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, o se atente contra la seguridad del servicio.

**XIII.** Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidio cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el fondo de solidaridad, los intereses por mora, si las hubiere, los sitios o entidades de recaudo autorizados por LA EMPRESA y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

**XIV.** 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 usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste LA EMPRESA pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

**XV.** Informar por lo menos con un (1) día de anticipación sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA.

**XVI.** Dotar de un carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios, para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.

**XVII.** Elaborar un acta de "Puesta de Servicio" en el cual consten las características del medidor instalado, la misma deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.

**XVIII.** Devolver los equipos retirados cuando estos hayan sido pagados por el suscriptor, independientemente de si se requieren como elemento probatorio.

**XIX.** Permitir al SUScriptor y/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.

**XX.** Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al SUScriptor y/o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de servicios públicos domiciliarios (artículo 137.1 y 137.3) así:

\* A que no se 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 15 días o más dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de las empresas.

\* 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 haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en el 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 la indemnización a las que de lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades si tienen la misma causa.

Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR y/o usuario conserven las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

**19.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, el reglamento de servicios de LA EMPRESA y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario, del servicio las siguientes:

**I.** Dar uso eficiente al servicio público de gas natural.

**II.** Utilizar el servicio únicamente para el inmueble, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

**III.** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

**IV.** Hacer revisar por la instalación interna del inmueble por lo menos cada cinco (5) años o antes, si se presumen escapes o mal funcionamiento de los gasodomésticos.

**V.** Contratar libremente, pero exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

**VI.** Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA. En el evento que el SUSCRIPTOR y/o usuario instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. LA EMPRESA solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo el SUSCRIPTOR y/o usuario, LA EMPRESA previa comunicación le suspenderá el servicio.

**VII.** Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones.

**VIII.** Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

**IX.** Responder solidariamente a LA EMPRESA por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado.

**X.** Solicitar autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio.

**XI.** Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

**XII.** Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial.

**XIII.** Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA. En el evento de no recibir la factura oportunamente, el usuario debe informar a LA EMPRESA con el fin de expedirle un duplicado, para que conozca y pague lo facturado. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.

**XIV.** Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

**XV.** Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de LA EMPRESA o de otros usuarios.

**XVI.** Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la lectura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR.

**XVII.** Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de LA EMPRESA o un tercero autorizado o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

**XVIII.** Pagar las sanciones o multas impuestas por LA EMPRESA de acuerdo a lo establecido en el presente contrato de condiciones uniformes.

**XIX.** Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios. Es obligación del usuario estar a paz y salvo con excepción de aquellas sumas que han sido precisamente objeto de recurso.

**XX.** Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.

**20.- ABUSO DEL DERECHO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Nacional, es deber de los SUSCRIPTORES y/o usuarios, así como de LA EMPRESA ejercer adecuada y racionalmente los derechos conferidos por el contrato de servicios públicos y la Ley, de forma tal, que eviten extralimitaciones o abusos de los mismos y eventuales vulneraciones a los derechos de las partes o terceros quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de los perjuicios ocasionados.

## CAPITULO V

### DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

**21.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** La suspensión o corte del servicio no procederá por deudas del SUSCRIPTOR y/o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y podrá efectuarse en los siguientes casos:

**A) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUSCRIPTOR y/o usuario, si conviene en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. En el evento de afectarse a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos, so pena de ser rechazada. En todo caso, la solicitud deberá presentarse por el interesado con antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas al momento en que se espera hacer efectiva.

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

**1.** Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se di aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión

**2.** Rara 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 parele, 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, la UPES u otra entidad competente.

**7.** Para adoptar medidas de seguridad.

**8.** Cuando así lo autorice el Código de Distribución y el Código de Transporte.

9. Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas realizadas por OIA , OEC o el usuario no presente el certificado de revisión periódica al vencimiento de los 5 años.

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

**C) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO:** LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPUTOR y/o usuario en los siguientes casos:

1. Por la falta de pago por dos (2) periodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.

2. Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

3. Dar al servicio de gas natural un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.

4. Por realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de LA EMPRESA.

5. Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.

6. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de pago, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias o cuando se pague el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

7. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas natural, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los suscriptores o usuarios.

8. Por fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

9. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y de lectura de contadores.

10. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación.

11. Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.

12. Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.

13. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto aquel para el cual figura contratado el servicio.

14. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA

15. Cuando por acción u omisión del SUSCRIPUTOR y/o usuario sea imposible medir el consumo

16. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del SUSCRIPUTOR y/o usuario, de las condiciones contractuales.

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

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

**PARÁGRAFO 3.** Haya o no suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente o trato le concedan, en el evento de incumplimiento del SUSCRIPUTOR y/o usuario.

**PARÁGRAFO 4.** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO 5.** LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUSCRIPUTOR y/o usuario a las condiciones de este contrato.

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

1. Por suspensión del servicio por un periodo continuo o superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya si convenida por las partes.

2. Hacer conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.

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. De la manera señalada en el artículo 20, literal A) del presente contrato, es decir, cuando lo solicite el SUSCRIPUTOR, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.

6. Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio. En este evento se procederá a solicitud del SUSCRIPUTOR y/o usuario quien deberá cancelar todo concepto pendiente que tuviere con LA EMPRESA.

7. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

8. En general, por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses o en forma repetida, o cuando afecte gravemente a LA EMPRESA 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 LA EMPRESA.

**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 LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

**PARÁGRAFO 3.** El corte del servicio implica para el SUSCRIPUTOR y/o usuario la terminación definitiva del contrato de servicio público.

**23.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EI SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPUTOR y/o usuario, éste debe eliminar la causa que originó el corte y/o suspensión y cancelar los conceptos pendientes con LA EMPRESA 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.

4. la presentación del certificado de Revisión Periódica

## **CAPITULO VI DE LAS FACTURAS**

**24.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Por disposición expresa del artículo 130 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, la factura expedida por LA EMPRESA y firmada por el representante legal de LA EMPRESA, o quien haga sus veces, presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

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

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

1. El logotipo de LA EMPRESA, indicando el NIT y señalando el NUIR como entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Público.
2. Nombre del SUSCRIPTOR y/o usuario, el NIT o código de cuenta.
3. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición.
4. Dirección donde se envía la cuenta de cobro.
5. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
6. Clase de servicio o uso del inmueble, según el contrato.
7. Número medidor.
8. Periodo de facturación del servicio.
9. Cargo fijo o básico.
10. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
11. El factor de corrección de lectura si es aplicable.
12. El consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección.
13. Lecturas actual y anterior (m3) utilizadas para determinar el consumo facturable.
14. El valor del consumo (m3) según las tarifas vigentes.
15. El valor del metro cúbico de gas (m3).
16. El valor de otros cargos asociados al servicio, como gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.
17. El consumo de los últimos seis periodos anteriores, o el promedio consumo (m3)
18. El valor total a pagar, la fecha de vencimiento y lugar de pago.
19. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
20. Estado del usuario, meses de vencimiento, refacturados.
21. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
22. El valor del subsidio otorgado o contribución cobrada a cargo del fondo de solidaridad según proceda, y base de liquidación.
23. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
24. El consecutivo de la factura.
25. Causal por la cual no se pudo tomar la lectura, en caso que proceda.
26. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.
27. Además y tratándose de pequeños consumidores, contendrá los requisitos y las definiciones exigidas en la resolución 154/97 emanada de la CREG.
28. Los demás requisitos obligatorios exigidos por la ley tributaria Colombiana.

**27.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura sólo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el SUSCRIPTOR y/o usuario. No obstante, se podrán incluir los servicios de otras Empresas de Servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito de acuerdo con las tarifas autorizadas y conforme a lo establecido en la ley.

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

**PARÁGRAFO 2.** Cuando en una misma lectura se cobren distintos bienes y servicios, al SUSCRIPTOR y/ o usuario, se totalizará por separado cada uno, y el consumidor podrá cancelarlos de manera independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se ha pagando oportunamente.

**28.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA:** Es derecho del **SUSCRIPTOR** y/o usuario 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 oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el SUSCRIPTOR y/o usuario. De no encontrarse el consumidor en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. 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 hayan enviado las cuentas de cobros al SUSCRIPTOR y/o usuario, en los términos previstos.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Para hacer exigible la obligación, LA EMPRESA demostrará la entrega real y material de la factura al SUSCRIPTOR y/o usuario, mediante la constancia o certificación que le expida la compañía que se encarga del reparto de las mismas o la persona encargada por LA EMPRESA para tal asunto.

**29.- 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.

**30.- INTERÉS MORATORIO:** LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los que no superarán los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

**31.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** El propietario del inmueble, el SUSCRIPTOR, el poseedor y/o tenedor del inmueble, y/o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

**32.- COPIA DE LA LECTURA:** El SUSCRIPTOR y/o usuario podrá solicitar, verbalmente o por escrito, copia de la lectura que registre el medidor. En cualquier caso se dejará constancia por escrito, y se entregará copia al solicitante.

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

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Para efecto de la exención al pago de la contribución consagrada en el Artículo 17 de la Resolución 040 de 1995 por la Comisión de Energía y Gas, LA EMPRESA, podrá solicitar el acto de constitución y la representación legal de la entidad sin ánimo de lucro, para verificar dicha calidad.

**34.- PERIODO DE FACTURACIÓN:** El periodo de facturación será mensual o bimensual según lo establecido por LA EMPRESA y se encuentre autorizado por la CREG. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

**35.- PAGO DE LAS FACTURAS:** LA EMPRESA procurará establecer convenios para el recaudo de las facturas del servicio, con Bancos, Corporaciones de Ahorro y Vivienda, Cooperativas, Almacenes de cadena, supermercados y entidades similares que faciliten al usuario y/o SUSCRIPTOR el pago de sus obligaciones con LA EMPRESA. No obstante, LA EMPRESA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas del servicio en los establecimientos con los cuales LA EMPRESA haya celebrado convenio o acuerdo de recaudo.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Conforme a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA no podrá eximir a ningún SUSCRIPTOR y/o usuario del pago del servicio público domiciliario de gas natural.

**36.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:** Por regla general todas las instalaciones deberán tener medidor, bien sea que lo suministre LA EMPRESA o que sea adquirido por SUSCRIPTOR y/o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado y sellado e instalado por LA EMPRESA y cumplir con las especificaciones establecidas en el reglamento del servicio. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a LA EMPRESA para la facturación del consumo del periodo, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) periodos anteriores. El consumo facturable, cuando se compruebe fraude por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se contabilizará teniendo en cuenta el máximo consumo mensual



registrado por el usuario, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó el fraude o se hizo evidente la disminución del consumo. Si la determinación del consumo mensual no fuere posible se tomará como base el consumo mensual promedio del estrato en que esté ubicado el usuario.

LA EMPRESA estimará y facturará el consumo promedio en los siguientes casos:

1. Cuando el medidor o regulador tenga desperfectos o se encuentre adulterado impidiendo el registro adecuado del consumo.
2. Cuando no haya medidor.
3. Cuando el personal designado por LA EMPRESA no tenga acceso a leer el medidor.
4. Cuando la lectura del contador muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior.

Cuando 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** 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 CLIENTES 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 SEGUNDO:** 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.

**37.- FACTURACIÓN SIN MEDIDOR O SERVICIO DIRECTO:** En los casos en que no fuere posible, o por razones de seguridad no sea aconsejable la instalación de medidores, se podrá convenir la conexión en servicio directo y la facturación se realizara con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario o con base en los consumos promedios de suscriptores que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

**38.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA:** El consumo Facturable a suscriptores y/o usuarios con medición colectiva se determinará así: Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de **SUSCRIPTORES** y/o usuarios. Al resultado se le adiciona un cargo fijo por cada unidad.

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

**40.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS – INVESTIGACIÓN:** Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del **SUSCRIPTOR** y/o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

**PARÁGRAFO 1:** Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos reportados de las facturas de los últimos doce (12) periodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, que sean mayores al límite superior determinado para el usuario; e inferiores al límite inferior determinado para el usuario según el procedimiento establecido por la Resolución CREG 105 007 de 2024.

**PARÁGRAFO 2:** 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 detectada en la revisión previa.

**41.- FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el numeral 6.1 del artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024 la empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio o consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo 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. 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.

**42.- RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Una vez aclarada la causa de las desviaciones, la empresa procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**43.- QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** El SUSCRIPTOR y/ ó usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuario) de LA EMPRESA, 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. Igualmente deberá manifestar claramente los motivos y el objeto de su solicitud.

**44.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:** Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA las podrá resolver de esta misma forma, no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

**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 LA EMPRESA 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).

**45.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** los recursos se sujetarán a las siguientes reglas:

1. Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, 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 LA EMPRESA 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 LA EMPRESA.

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 LA EMPRESA.

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 SUSCRIPUTOR 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.

**46.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones y recursos LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPUTOR y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

**47.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término que tiene LA EMPRESA para contestar, y a solicitud del usuario, LA EMPRESA 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 LA EMPRESA las diligencias del caso para hacer efectivo el acto administrativo presunto.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en las que previo solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que LA EMPRESA 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 1.994 y en las Resoluciones que reglamenten su operancia y en ningún caso como acción sustituitiva para modificar decisiones desfavorables al SUSCRIPUTOR y/ o usuario, casos para los cuales estos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

**48.- 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.

**49.- 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 LA EMPRESA. 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.

## CAPITULO VIII

### DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

**50. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Podrá ponerse fin al contrato:

1. Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello manifestándolo por escrito.

2. Por parte de LA EMPRESA cuando se compruebe fraude del SUSCRIPUTOR y/ o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.

3. Por solicitud del SUSCRIPUTOR y/o usuario siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.

4. Por la demolición del inmueble, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA

5. Por parte del SUSCRIPUTOR y/ o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.

6. Cuando quiera que el SUSCRIPUTOR y/o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo a lo previsto en el presente contrato.

7. Por los demás motivos establecidos en la ley

8. Por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros.

9. Con excepción de los SUSCRIPTORES y/o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPUTOR y/o usuario podrá dar por terminado el contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, previo aviso a LA EMPRESA con antelación no menor de un periodo de facturación y se encuentre a paz y salvo por todo concepto.

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

**52.- MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de LA EMPRESA, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la lectura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días siguientes en que entre a operar.

**53.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará en un todo sujeto a lo dispuesto en el Reglamento de Servicios y a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato. Así mismo se regirá también por el Código de Distribución, los Códigos de Comercio, Civil, Procedimiento Civil y Contencioso Administrativo en lo pertinente, 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 natural domiciliario establezca la Ley, 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. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

## CAPITULO IX

### DE LAS DISPOSICIONES FINALES

**54. -SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un arbitro único, abogado, que decidirá en conciencia, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos domiciliarios o a la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de noventa (90) días.

**55.- DELEGACIÓN:** El Representante Legal de LA EMPRESA podrá delegar facultades en un funcionario de LA EMPRESA para que conteste las peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato.

**56.- CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las condiciones técnicas para la prestación del servicio estarán sujetas a lo que para el efecto se disponga en el Código de Distribución, Reglamento Único de Transporte y el Reglamento del Servicio adoptado por LA EMPRESA.

## CARGOS DEBIDOS A FRAUDES O CONEXIONES ILEGALES TITULO III

**57.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE GAS RECUPERABLE Y OTROS CONCEPTOS ECONOMICOS POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR, USUARIO O PROPIETARIO:** Además de proceder la suspensión o corte del servicio cuando se presente alguna de las causales contempladas en la Cláusula veintiuna del presente Contrato, LA EMPRESA, podrá exigir al SUSCRIPTOR o usuario cuando éste incurra en alguna de las conductas descritas a continuación, el pago de las sumas de dinero que se señala en cada caso en particular, así:

1. Por efectuar conexiones no autorizadas por LA EMPRESA para obtener el servicio directo o, por adulterar las conexiones y acometidas existentes o, por adulterar o manipular los equipos de medición y/o regulación. En cualquiera de estos casos, LA EMPRESA podrá cobrar al SUSCRIPTOR o usuario los siguientes rubros:

- El valor del consumo que por el hecho de dichas maniobras LA EMPRESA dejó de facturar y que es susceptible de ser recuperado, el cual se determinará con el procedimiento establecido en la cláusula 60 del presente Contrato.

- El costo que haya asumido LA EMPRESA por las investigaciones, inspecciones, procesos penales y/o civiles, incluidos los honorarios de los abogados que representen los intereses de LA EMPRESA, según el numeral 5.54 de la resolución CREG -067 de 1995.

- La tarifa de conexión, reconexión o reinstalación, según sea el caso.

- El costo del medidor o su reparación (si es susceptible de ser reparado), si LA EMPRESA lo suministra o repara.

2. Por dar un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA y/o modificar la carga instalada superando la capacidad de registro del centro de medición. En este caso procederá el cobro de los siguientes rubros:

- El costo que haya asumido LA EMPRESA por las investigaciones, inspecciones, procesos penales y/o civiles, incluidos los honorarios de los abogados que representen los intereses de LA EMPRESA, según el numeral 5.54 de la resolución CREG -067 de 1995.

- El costo del medidor y/o regulador que cumpla con las características técnicas requeridas para el nuevo uso.

- El consumo recuperable, se determinará con el procedimiento establecido en la cláusula 60 del presente Contrato, durante el tiempo de la situación irregular a las tarifas vigentes para el nuevo uso, y a la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el SUSCRIPTOR o usuario durante el mismo periodo, en caso que esta sea positiva. En caso contrario no habrá lugar a devolución alguna. Al valor que resulte de la liquidación se le aplicarán los intereses de mora a que haya lugar.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** De cualquier forma, en los casos indicados en esta cláusula, LA EMPRESA liquidará y cobrará los valores correspondientes a los costos en que tenga que incurrir para la suspensión o corte del servicio, así como para el restablecimiento del mismo, y las liquidaciones se efectuarán en cada caso con las tarifas que correspondan a cada periodo liquidado, según la clase de uso del predio.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La manipulación al centro de medición o la construcción de acometidas fraudulentas o no autorizadas, con el fin de evitar el registro del gas consumido, están tipificadas en el Código Penal como defraudación de fluidos; en consecuencia, LA EMPRESA podrá instaurar la correspondiente denuncia penal a fin de que la autoridad competente determine si hay lugar a este tipo de responsabilidad. Dicha investigación no está sujeta ni es incompatible con el proceso que promueva LA EMPRESA para recuperar la suma adeudada por el SUSCRIPTOR o usuario.

**58.- NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:** Con el objeto de regularizar la prestación del servicio a SUSCRIPTORES o usuarios con medidor y/o regulador adulterado, acometida fraudulenta o no autorizada y con servicio autoreconectado o autoreinstalado, LA EMPRESA, cobrará los siguientes conceptos:

- El Consumo dejado de facturar, susceptible de ser recuperado.

- El valor de la visita técnica, teniendo en cuenta las tarifas vigentes de LA EMPRESA.

- El valor del medidor y/o regulador cuando éste no sea recuperable.

- El valor del medidor recuperado en caso que técnicamente sea viable (incluye la calibración del medidor)

- El valor por reinstalación de acuerdo a las tarifas vigentes.

- En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición o instalación interna, EL SUSCRIPTOR o usuario asumirá los costos en que se incurra y entregará constancia del cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad establecidas en el código de distribución la cual será emitida por una entidad autorizada para realizar esta labor.

**PARÁGRAFO:** En los casos de servicio directo, el solicitante además deberá iniciar el proceso de contratación del servicio como un nuevo SUSCRIPTOR o usuario, el cual incluye si es del caso, la construcción o la adecuación de la instalación interna, la constancia del cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad de la misma y pagar los derechos de conexión de acuerdo con las tarifas vigentes.

**59.- PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:** EL procedimiento que aplicará LA EMPRESA será el siguiente;

**1. Visita Técnica:** El personal autorizado por LA EMPRESA realizará la correspondiente visita técnica con el fin de determinar si el medidor(es) se encuentra(n) en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo del SUSCRIPTOR o usuario y/o para verificar que su estado no representa un riesgo para la seguridad del cliente o de los demás habitantes del sector. Así mismo, el personal podrá verificar la existencia de acometidas no autorizadas o cualquier anomalía que presente el centro de medición, instalación, tubería u otro accesorio utilizado para la prestación del servicio público domiciliario de gas natural. En desarrollo de la visita técnica, el personal de LA EMPRESA diligenciará el documento respectivo, en el cual deberá anotar ; la carga instalada del inmueble siempre y cuando el cliente permita el acceso al predio; la clase de anomalía(s) encontrada(s); el riesgo que representa para la seguridad del usuario o para los habitantes del sector; la identificación de las personas que atienden la visita; las pruebas recaudadas; la identificación del medidor (marca, número) y, si éste es retirado, el número del sello con el cual se cierra la tula de seguridad; el nombre y ubicación del laboratorio al que se llevará el medidor y, de ser posible, la fecha y hora en que se practicará la diligencia de inspección del medidor o, en su defecto, el medio por el cual se informarán tales datos; y, cualquier observación o dato que se considere de importancia con el fin de salvaguardar la transparencia de la visita técnica. La visita técnica deberá ejecutarse en presencia del propietario o poseedor del inmueble o del suscriptor o usuario del servicio. En el evento en que esto no sea posible, la visita se realizará en presencia de quienes habiten el inmueble en ese momento, siempre y cuando sean personas mayores de edad, o en presencia de por lo menos un testigo plenamente identificado, los cuales, suscribirán el respectivo documento en dicha calidad. El personal de LA EMPRESA deberá dejar del documento a la persona que atendió la visita. Las personas que atienden la visita y los testigos tendrán derecho a constatar -vía telefónica- la identidad del personal de LA EMPRESA y si el mismo se encuentra autorizado para practicar la referida visita. El propietario o poseedor del inmueble o el suscriptor o usuario del servicio o, en su defecto, la persona que habite el inmueble y atienda la visita deberá informar a LA EMPRESA inmediatamente, o dentro del menor término posible, cualquier irregularidad producida por el personal de LA EMPRESA en desarrollo de la visita técnica.

**2. Retiro del medidor:** Si a juicio del personal de LA EMPRESA, el(os) medidor(es) presenta(n) alguna(s) de las anomalías señaladas en la cláusula 57 del presente Contrato o representa(n) algún riesgo para la seguridad del usuario o de los habitantes del sector, será retirado y depositado en una tula de seguridad, la cual será sellada y solamente podrá ser abierta por el laboratorio que realice la revisión. En este caso, LA EMPRESA deberá dejar instalado provisionalmente un medidor que permita al usuario el goce ininterrumpido del servicio. No obstante, en aquellos casos en que la anomalía implique un riesgo para la seguridad del usuario o de los habitantes del sector, LA EMPRESA quedará facultada para no instalar medidor provisional y, en consecuencia, para proceder a suspender temporalmente el servicio, hasta que dicha situación sea totalmente superada. Lo mismo ocurrirá cuando el usuario no permita la revisión de la instalación interna y de los gasodomésticos para la correcta conexión del medidor provisional. El medidor retirado, será remitido al laboratorio señalado por LA EMPRESA.

**3. Revisión del medidor:** La tula de seguridad que contiene el medidor objeto de investigación sólo podrá ser abierta en el respectivo laboratorio, quien realizará la revisión del medidor y presentará un dictamen.

**4. Calificación de la actuación:** posteriormente a la revisión del medidor en el laboratorio certificado, LA EMPRESA procederá a elevar pliego de cargos o a ordenar el archivo de las diligencias. En este último evento, LA EMPRESA ordenará la devolución y reinstalación del respectivo medidor, asumiendo los costos que ello implique.

En caso contrario, LA EMPRESA –con base en las pruebas recaudadas- formulará por escrito, el pliego de cargos, que será notificado personalmente, en el que –además- correrá traslado de las pruebas recaudadas.

**5. Descargos:** Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del pliego de cargos, EL SUSCRIPTOR o usuario deberá presentar por escrito ante LA EMPRESA los descargos respectivos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer dentro del proceso.

**6. Decisión:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de los descargos y una vez practicadas y valoradas las pruebas y los descargos, LA EMPRESA procederá a ordenar el cierre de la investigación y a emitir su decisión, la cual, deberá ser motivada y notificada al SUSCRIPTOR o usuario de manera personal, o en su defecto, por edicto, de acuerdo con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

**7. Recursos:** Contra la decisión adoptada por la EMPRESA procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Tales recursos deberán interponerse ante la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos de esta cláusula, se entiende como persona facultada para atender la visita técnica, aquella que siendo mayor de edad, habite el inmueble objeto de la misma o que ostente un cargo como administrador, gerente, apoderado, etc. Del establecimiento de comercio y/o aquellas personas que laboren o presten sus servicios en el mismo y, en general, cualquier persona que se beneficia con la prestación del servicio domiciliario de gas natural como receptor directo del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las pruebas que sean requeridas por el SUSCRIPTOR, y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por la EMPRESA.

**60. ESTIMACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL SUSCRIPTOR O USUARIO.** Para estimar el consumo que por causa de la adulteración o intervención del centro de medición, acometidas y/o redes de distribución de un SUSCRIPTOR o usuario, que la Empresa dejó de facturar, se tomará como base la carga o capacidad instalada de acuerdo con la tabla anotada en este artículo y el factor de utilización diario por tipo de gasodoméstico, según la actividad encontrada en el predio, por el tiempo estimado de permanencia de la anomalía y en caso en que éste no se pueda determinar, se liquidaran un mínimo de cinco (5) meses.

A dicho consumo, se le resta el consumo liquidado en las facturas pagadas si las hubo, el consumo dejado de facturar será valorado a las tarifas vigentes al momento en que se encontró la anomalía. El tiempo podrá establecerse desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo. En caso que no se evidencie dicha desviación, el tiempo de la anomalía se establecerá desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio, y el consumo registrado en la facturación. De no ser posible determinar con certeza el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará la carga instalada con un factor de utilización de 720 horas mes, multiplicado por un tiempo de anomalía de cinco (5) meses. Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico o la actividad comercial o la actividad industrial, según sea el caso.

Tipo de artefacto	Consumo horario	Factor Utilización (horas / días)
Estufa de 2 quemadores	0.32	3.07
Estufa de 3 quemadores	0.48	2.30
Estufa de 4 quemadores	0.64	1.88
Horno	2.26	0.11
Calentador de Tanque	2.26	0.50
Secadora de Ropa	0.99	0.51

Cuando el consumo fraudulento se origina en una Instalación comercial, la estimación del mismo se hará multiplicando la capacidad instalada (consumo de cada artefacto) por el tiempo de utilización diario, el cual no podrá ser inferior a ocho (8) horas, y por el periodo de permanencia de la anomalía. En caso de no ser posible establecer fehacientemente la duración de dicha anomalía, se tomarán ciento ochenta (180) días.

Si el consumo fraudulento se origina en una instalación industrial, se procederá como en el caso de la instalación comercial, pero el tiempo de utilización diario no podrá ser inferior a doce (12) horas.

**61. REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES:** En los casos en que se necesite efectuar una visita al predio, se cobrará hasta el valor correspondiente a dos (2) salarios diarios mínimos legales vigentes. No habrá cobro alguno por los servicios contemplados en el numeral 5.59 del Código de Distribución. El valor de la revisión obligatoria de que trata el artículo 11 del presente contrato será hasta el equivalente a cinco (5) salarios diarios mínimos legales vigentes. A solicitud del usuario LA EMPRESA podrá incluir el valor de la revisión en la factura mensual del servicio, con pago diferido hasta de veinticuatro (24) cuotas mensuales con los intereses comerciales correspondientes.

**62. CAMBIO DE USO DEL SERVICIO O MODIFICACIÓN DE CARGA:** El SUSCRIPTOR y/o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas natural para los fines estipulados en la solicitud de matrícula y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA, previa presentación de la solicitud por escrito del SUSCRIPTOR y/o usuario, y se liquidarán todos los conceptos derivados de la prestación del servicio con el valor correspondiente a la nueva tarifa, según las tarifas vigentes.

**63. FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN:** Durante el periodo de suspensión LA EMPRESA facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante Legal de la compañía PROMESA S.A. E.S.P., el día 13 del mes de junio de 2011.



**JOSE FELIPE MESA DELGADO**  
Representante Legal