

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

Entre **SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P. – SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**, Empresa de Servicios Públicos privada del tipo de las anónimas dedicada a la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de nacionalidad colombiana, regulada por la Ley 142 de 1994, por las disposiciones que la complementen, reglamenten, sustituyan o modifiquen, por los estatutos y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a sociedades y con matrícula mercantil 09-401975-12 de septiembre 7 de 2018 ante la Cámara de Comercio de Cartagena, identificada con el NIT. 901.213.527-2, inscrita en la Superintendencia de Servicios Públicos bajo el NUIR del mismo número, con domicilio principal en la ciudad de Cartagena, obrando por intermedio de su representante legal, que en adelante y para todos los efectos contractuales se denominará "**SERVICOLOMBIANO**" y el Usuario que en adelante y para todos los efectos contractuales se denominará "**SUSCRIPTOR y/o USUARIO**", quienes declaran encontrarse habilitados legalmente para contratar, con arreglo a las leyes de la República de Colombia, celebran un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de distribución domiciliaria de gas domiciliario y con el fin de otorgar al **SUSCRIPTOR** el suministro de gas domiciliario para uso **RESIDENCIAL** a una capacidad máxima instalada de 2.5 metros cúbicos por hora, a una presión de entrega acorde con la normatividad vigente, en el inmueble determinado por el usuario por lo cual cancelará a favor de **SERVICOLOMBIANO** los valores previstos en el régimen de tarifas autorizadas por la Ley a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG- y/o el organismo que sea delegado en un futuro para tales efectos y que además se registrará por los siguientes artículos: ---- 1.- **OBJETO**.- El contrato de prestación del servicio público de distribución domiciliaria de gas domiciliario por redes, es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual **SERVICOLOMBIANO**, se obliga a prestar al **SUSCRIPTOR** a cambio de un precio en dinero, pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliar de gas por redes conforme a las estipulaciones definidas por **SERVICOLOMBIANO**, 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, el Anexo de sanciones, las normas proferidas por las autoridades competentes regulando el presente servicio público, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones que **SERVICOLOMBIANO** aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato. Consecuente con lo anterior **SERVICOLOMBIANO** podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

Para constancia se firma en (Nombre del Municipio donde se adelanta la prestación del servicio), a los _____ días del mes _____ del año _____.

REPRESENTANTE LEGAL

SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P

NOMBRE:

CÉDULA O NIT:

USUARIO

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

CAPITULO I

DEFINICIONES, ALCANCE Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con **SERVICOLOMBIANO** 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 de 1994, Ley 820 de 2003, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, el Estatuto Nacional de Usuarios de Servicios Públicos, las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables, y cualquiera que las complementen, aclare, modifique o derogue. 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 FRAUDULENTO: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de **SERVICOLOMBIANO**.

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

AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es la determinación del consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodómicos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.

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.

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

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

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el **SUSCRIPTOR**.

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

CARGO FIJO: Es el valor mensual que se lectura a todo **SUSCRIPTOR** y/o usuario haya o no utilizado el servicio de gas domiciliario por redes, 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 para los usuarios residenciales el cargo previsto en el artículo 108.2 de la Resolución CREG-057 de 1996 o la norma que lo modifique o derogue; y, para los demás usuarios el cargo que establezca **SERVICOLOMBIANO** para cubrir los costos involucrados en la acometida y el medidor. El cargo por conexión incluye el costo de las pruebas que debe realizar el organismo de certificación acreditado para la puesta al servicio de la instalación interna y puede incluir -de autorizarlo la CREG- una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución. Este cargo no incluye los costos de la red interna, que deben ser asumidos por el usuario. El cargo por conexión sólo se cobra por una sola vez y debe ser financiado a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en plazos hasta de 36 meses. **SERVICOLOMBIANO** podrá otorgar financiación para los demás usuarios.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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 auto reconexión del servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago.

CENTRO DE MEDICIÓN: Es el conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo, compuesto por el (los) medidor(es), regulador(es) de presión, válvula(s) de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los usuarios.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, es el documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Actividad de compra y venta de gas combustible 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 desarrolle esta actividad se denomina comercialización de gas combustible.

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

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

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

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos 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 ANORMAL: Es el volumen de gas que, al compararse con los consumos promedios históricos de un mismo **SUSCRIPTOR** y/o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por **SERVICOLOMBIANO**.

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 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 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 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 **SERVICOLOMBIANO**, 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 **SERVICOLOMBIANO** o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o de funcionamiento de tales equipos.

CONSUMO NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibido por el **SUSCRIPTOR** y/o usuario que no ha sido liquidado por **SERVICOLOMBIANO**.

CONSUMO PREPAGADO: Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a **SERVICOLOMBIANO**, 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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

CONTADOR O MEDIDOR DE CONSUMO DE GAS: 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, 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.

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

DESCARGOS: Explicaciones del **SUSCRIPTOR** frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por **SERVICOLOMBIANO**. Junto con los descargos el **SUSCRIPTOR** puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual. Para los casos de aumento del consumo, corresponde al incremento superior a un ochenta por ciento (80%) si se trata de consumos de gas de usuarios residenciales, comerciales e industriales. Para los casos de reducción del consumo se considerará una desviación significativa cuando se presente una reducción inferior a un ochenta por ciento (80%) del consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual para usuarios residenciales, comerciales e industriales.

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas domiciliario 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 combustible. Para los propósitos del presente contrato, cuando se haga mención del distribuidor de gas, 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 con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.

ENTIDADES COMPETENTES: son aquellas que, según las funciones que les han sido asignadas, son competentes para expedir reglamentos técnicos.

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 determina 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.

FACTOR DE UTILIZACIÓN: Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que **SERVICOLOMBIANO** 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 pre pagados, 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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

FRAUDE: Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del **SUSCRIPTOR** o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del **SUSCRIPTOR** o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del **SUSCRIPTOR** o usuario. Son fraudes, entre otros los siguientes:

✓ **ADICIÓN DE SUSTANCIAS EN EL MEDIDOR:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición, consistente en la incorporación de sustancias químicas u orgánicas que alteran los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.

✓ **ACOMETIDA NO AUTORIZADA O CLANDESTINA:** Esta anomalía consiste en que el **SUSCRIPTOR** o usuario o un tercero extraen gas de la red de Polietileno (Distribución) de **SERVICOLOMBIANO** sin autorización de la empresa, por medio de tuberías sin paso de fluido a través de un elemento de medición asignado por la distribuidora, con el objeto de evitar el registro del consumo real efectuado.

✓ **BY-PASS:** Esta anomalía consiste en que el **SUSCRIPTOR** o usuario o un tercero desvían el flujo de gas de la red regulada (Baja presión) hacia el interior de la instalación interna, evitando el paso del gas a través de un medidor instalado por **SERVICOLOMBIANO**, con el objeto de evitar el registro del consumo real efectuado.

✓ **CAMBIO DE MEDIDOR SIN AUTORIZACIÓN:** Esta anomalía se presenta cuando el **SUSCRIPTOR** o usuario retira el medidor asignado por **SERVICOLOMBIANO** con el fin de reemplazarlo por otro. El objetivo de este cambio, es evitar el registro del consumo en el medidor asignado, ya que fue el medidor no asignado el que registró el consumo real efectuado.

✓ **DEVOLUCIÓN DE LECTURAS:** Es la acción por la cual un **SUSCRIPTOR** manipula el odómetro de forma tal que éste reversa su marcación con el fin de afectar la medición y facturación del consumo real.

✓ **INSTALACIONES DE MEDIDORES NO HOMOLAGADOS NI CALIBRADOS:** Es la instalación de un contador y/o regulador sin estar autorizados por **SERVICOLOMBIANO**.

✓ **MANIPULACIÓN DE REGULACIÓN Y PRESIÓN:** Esta anomalía se presenta cuando el **SUSCRIPTOR** o usuario altera la presión inicial del servicio del gas contratado, con el objetivo de obtener mayor cantidad de energía, en detrimento de **SERVICOLOMBIANO**.

✓ **MANIPULACIÓN DIRECTA DE LOS MECANISMOS DE ENGRANAJE DEL MEDIDOR:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición, la cual consiste en retirar o averiar mediante elementos extraños, los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.

✓ **MANIPULACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD Y TORNILLOS:** Esta anomalía consiste en retirar, cambiar, suplantar o adulterar los sellos y/o tornillos originales del medidor. También es causal de esta anomalía encontrar los sellos rotos o con señales de deformación en éstos y/o en las cavidades en donde se alojan con el objeto de tener acceso a la los mecanismos de medición con el fin de alterarlos.

✓ **MEDIDOR INVERTIDO:** Es instalación del medidor en forma contraria a su posición normal

✓ **PERFORACIÓN DEL DIAFRAGMA DEL MEDIDOR:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición consistente en la perforación de las paredes del diafragma permitiendo que el gas pase a través de dicha perforación afectando la medida del consumo real.

✓ **PERFORACIÓN DE LOS DUCTOR DEL MEDIDOR:** Es la alteración indebida e ilegal del equipo de medición la cual consiste en la perforación del ducto interno de salida el cual puede ser plástico o metálico y que afecta la medida del consumo real.

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

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

GAS COMBUSTIBLE: Es cualquier gas que se encuentre comprendido en cualquiera de las cuatro definiciones anteriores, independientemente de que sea finalmente utilizado o no para combustión. Es el gas al que se dirige la regulación de la CREG.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP): Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. Principalmente constituido por propano y butano.

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.

GASODOMESTICO O ARTEFACTO A GAS: Es un artefacto a gas o equipo de uso residencial que utiliza el gas como combustible 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.

INDEPENDIZACION DEL SERVICIO: Son las nuevas acometidas que hace **SERVICOLOMBIANO**, 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.

INSTALACIÓN INTERNA PARA SUMINISTRO DE GAS O RED INTERNA: Conjunto de redes, tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas en un inmueble a partir del medidor. La red interna está comprendida entre la salida del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

INTERESES DE MORA: Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura.

LECTURA: Registro del volumen de gas que marca el medidor.

MEDIDOR DE GAS: Dispositivo mecánico que registra el volumen, presión y temperatura 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 **SERVICOLOMBIANO**, ICONTEC y/o las demás autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas domiciliario.

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual **SERVICOLOMBIANO** pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el **SUSCRIPTOR** o usuario del servicio. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, **SERVICOLOMBIANO** aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

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

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

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

PATRON DE FACTURACIÓN: Es el consumo normal que históricamente presenta un cliente de acuerdo con su utilización y carga instalada.

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 de interés particular o general, relacionada con la prestación del servicio público domiciliario presentada a **SERVICOLOMBIANO** por un Suscriptor, usuario o potencial usuario del servicio.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA: Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

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

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual **SERVICOLOMBIANO** informa al **SUSCRIPTOR** acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida e instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercitarlo.

PREPAGO DEL SERVICIO: Consiste en la posibilidad que se le da al **SUSCRIPTOR** o usuario para que teniendo en cuenta su consumo histórico y los demás conceptos de la facturación, realice el abono o depósito a **SERVICOLOMBIANO** de una suma de dinero equivalente al costo de por los menos una (1) factura, a fin de que **SERVICOLOMBIANO** una vez medido el consumo, debite en cada periodo de facturación el valor total de la factura hasta agotar la suma abonada por el **SUSCRIPTOR** o usuario. **SERVICOLOMBIANO** se obliga a reportar al usuario en cada periodo de facturación la respectiva cuenta de balance.

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 el pago inoportuno de la factura.

RECLAMACIÓN: Actuación preliminar mediante la cual **SERVICOLOMBIANO** a solicitud del **SUSCRIPTOR** y/o usuario, revisa la facturación del servicio de gas domiciliario por redes 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 por redes a un inmueble, al cual le había 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 **SERVICOLOMBIANO** a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice **SERVICOLOMBIANO**, procede el recurso de reposición, y el de apelación, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

RECONEXIÓN O REAPERTURA DEL SERVICIO: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido el servicio. La reconexión del servicio se lleva a cabo mediante el retiro del dispositivo de seguridad, desbloqueo y apertura de la válvula de corte de la acometida o de la válvula de corte del medidor, según sea el caso. Incluye la prueba de litraje en el centro de medición. El valor de esta operación se cobra en la siguiente facturación, aplicación la tarifa determinada por **SERVICOLOMBIANO** y regulada por la CREG.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la Oficina de Peticiones, quejas y Recursos de **SERVICOLOMBIANO**, 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 **SERVICOLOMBIANO** 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

RED LOCAL 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.

REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES DE GAS: Es la norma o el conjunto de normas técnicas expedidas por las Entidades Competentes.

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.

REUBICACIÓN O RESTITUCIÓN DE ACOMETIDA Y CENTROS DE MEDICIÓN: Es la ubicación de la acometida que previamente ha sido modificada por el **SUSCRIPTOR** o usuario sin autorización de **SERVICOLOMBIANO**. Esta actividad incluye 1) Adecuación de la acometida con traslado de centro de medición o 2) Solo el traslado del centro de medición.

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.

SANCIÓN MULTA: Es el cargo que se cobra al **SUSCRIPTOR** y/o usuario por haber realizado manipulaciones indebidas a las instalaciones, equipos de medición y regulación que afectan la confiabilidad del consumo, o por realizar la auto reconexión del servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago.

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

SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS: Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas 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 de los hogares o núcleos familiares.

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

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Es el efecto jurídico previsto por la Ley, cuando **SERVICOLOMBIANO** 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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

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

UPME: Unidad de Planeación Minero Energética adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

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.

USUARIO REGULADO: Es el usuario que consume menos de 300.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3 hasta el 31 de diciembre de 2004; y, menos de 100.000 pcd o su equivalente en m3 a partir del 1° de enero del año 2005.

VALOR DEL SERVICIO: Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el periodo de facturación correspondiente, más el cargo fijo, si la fórmula tarifaria específica lo incluye. El Valor equivalente al costo y es la base para el cálculo de la contribución pagada por los consumidores obligados a ella, de acuerdo con la Ley 142 de 1994.

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.

CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCE: El presente Contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales **SERVICOLOMBIANO** está dispuesta a prestar el Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible a los usuarios donde tenga instaladas sus redes de distribución. Este contrato podrá ser modificado por **SERVICOLOMBIANO**, siempre que ello no implique abuso de posición dominante, dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación o en nuestra página Web.

CLÁUSULA TERCERA.- OBJETO DEL CONTRATO: En virtud del presente contrato, **SERVICOLOMBIANO** se obliga a prestar – a título oneroso – el servicio público domiciliario de gas al propietario o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por **SERVICOLOMBIANO**. En contraprestación éste se obliga a pagar a **SERVICOLOMBIANO** un precio en dinero, llamado tarifa. **PARAGRAFO PRIMERO:** **SERVICOLOMBIANO** se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de **SERVICOLOMBIANO** se lo impidan. **PARAGRAFO SEGUNDO:** En casos en los que **SERVICOLOMBIANO** no pueda prestar el servicio de distribución de gas, podrá previo acuerdo con el **SUSCRIPTOR**, suministrar un combustible sustituto.

CLÁUSULA CUARTA. - NATURALEZA DEL CONTRATO: El Contrato de Prestación de servicio Público Domiciliario de Gas Combustible es un contrato uniforme y consensual, del cual forma parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que **SERVICOLOMBIANO** aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación expedida por la CREG, en especial en las Resoluciones 067 de 1995 o Código de Distribución y 108 de 1997 “Por la cual se establecen criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre **SERVICOLOMBIANO** y el **SUSCRIPTOR** o usuario y se dictan otras disposiciones” y las demás normas que las aclaren, modifiquen o deroguen. También forman parte del contrato la solicitud del servicio en la cual se indican – entre otros aspectos - las condiciones de uso, lugar, capacidad, ubicación, adquirente y forma de pago y la constancia de cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad expedida por un organismo acreditado.

PARAGRAFO: Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales, prevalecerán sobre las condiciones uniformes, en caso de presentarse conflictos entre ellas.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

CLÁUSULA QUINTA. - PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el contrato de servicio público domiciliario de Gas Combustible, por una parte, **SERVICOLOMBIANO** y por la otra, el **SUSCRIPTOR**, usuario o propietario y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente contrato. El propietario o el poseedor del inmueble, EL **SUSCRIPTOR** y los usuarios del servicio serán solidarios en los términos establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios. **SERVICOLOMBIANO** celebrará el contrato para prestar el servicio público de distribución de gas combustible con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas. **PARAGRAFO PRIMERO:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el **SUSCRIPTOR** dejará de ser parte del contrato a partir del momento en que acredite ante **SERVICOLOMBIANO** que entró él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionando con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, **SERVICOLOMBIANO** facilitará la celebración del contrato con los consumidores. Para el **SUSCRIPTOR** deje de ser parte del contrato de servicios públicos deberá presentar ante **SERVICOLOMBIANO** copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre EL **SUSCRIPTOR** y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionando con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble **PARAGRAFO SEGUNDO:** Cuando **SERVICOLOMBIANO** incumpla su obligación de suspender el servicio al predio en el cual el **SUSCRIPTOR** o usuario haya dejado de pagar oportunamente un periodo de facturación, se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula y en consecuencia, solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores al citado periodo de facturación, contra el usuario del servicio De igual forma, se romperá la solidaridad y el inmueble dejará de estar afecto al pago del servicio público domiciliario de gas, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y entregue a **SERVICOLOMBIANO** las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios.

CLÁUSULA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO: El contrato de servicio público domiciliario de gas combustible se entiende celebrado por término indefinido, una vez **SERVICOLOMBIANO** comunica al solicitante su intención de presta el servicio en las condiciones uniformes definidas en este contrato, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por **SERVICOLOMBIANO**. **PARAGRAFO: 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, 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.

CLÁUSULA SÉPTIMA: MODALIDAD DEL SERVICIO.- **SERVICOLOMBIANO** prestará el servicio bajo las modalidades de residencia y no residencial. Los **SUSCRIPTORES** o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente; los no residenciales conforme a la clasificación de comercial o Industrial. **PARAGRAFO PRIMERO:** El **SUSCRIPTOR** y/o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas combustible para los fines estipulados en el contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por **SERVICOLOMBIANO**, 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. **PARAGRAFO SEGUNDO: ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:** El servicio de gas domiciliario se suministrará única y exclusivamente por intermedio de acometidas efectuadas por **SERVICOLOMBIANO** en forma directa, o a través de Empresas y/o contratistas instaladores autorizados por **SERVICOLOMBIANO**.

CLÁUSULA OCTAVA. - EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: El servicio de gas combustible que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni facilitarse a terceras personas.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.

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 por **SERVICOLOMBIANO**. **PARAGRAFO PRIMERO: 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 una (1) cuota mensual. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** 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 **SERVICOLOMBIANO** de acuerdo a las causales de suspensión establecidas en el presente contrato. En todo caso EL **SUSCRIPTOR** y/o usuario podrá en convenio con **SERVICOLOMBIANO**, negociar el excedente de la deuda.

CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO: **SERVICOLOMBIANO** suministrara el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades comerciales, técnicas y financieras, capacidad de suministro y de transporte, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por **SERVICOLOMBIANO** y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, distritales y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones internas hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio.

CAPITULO II

ACCESO AL SERVICIO

CLÁUSULA NOVENA.- SOLICITUD: Para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible, el interesado deberá presentar ante la oficina de **SERVICOLOMBIANO** los documentos exigidos para acceder al servicio de gas combustible por redes, demostrando su condición de dueño, poseedor, tenedor o usuario del inmueble. Todo **SUSCRIPTOR** potencial deberá obtener de **SERVICOLOMBIANO** autorización previa para realizar la conexión.

CLÁUSULA DÉCIMA.- TRÁMITE DE LA SOLICITUD: **SERVICOLOMBIANO** con todos los documentos requeridos procederá a firma con el **SUSCRIPTOR** o usuario el contrato para la prestación del servicio público de gas domiciliario. **SERVICOLOMBIANO** accederá a prestar el servicio siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde éste se encuentre ubicado y que las instalaciones internas hayan sido ejecutadas conforme a las especificaciones que las normas técnicas y **SERVICOLOMBIANO** establezcan. **SERVICOLOMBIANO** 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, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como riesgo medio o alto. No obstante lo anterior, **SERVICOLOMBIANO** podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio, si la autoridad competente así lo solicita.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- NEGACIÓN DEL SERVICIO: **SERVICOLOMBIANO** podrá negar la solicitud de conexiones del servicio en los siguientes casos: **I.** por las razones técnicas susceptibles de ser probadas que están previstas en este contrato y en la regulación vigente. **II.** Cuando la zona haya sido declarada como zona de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. **III.** Cuando el **SUSCRIPTOR** potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. **IV.** Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble del solicitante. **V.** Cuando no existan redes internas en el inmueble del solicitante. **VI.** Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan las condiciones de seguridad. **VII.** Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente, por carecer de una correcta nomenclatura. **IX.** Cuando el solicitante del servicio es un antiguo **SUSCRIPTOR** o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior. **X.** Cuando **SERVICOLOMBIANO** no puede obtener suministro de gas suficiente

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.

para atender el servicio para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios. **XI.** Cuando el **SUSCRIPTOR** o usuario no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 “Ley de Arrendamiento” para el pago de nuevos servicios. **XII.** Cuando el predio haya presentado fraude en algún momento y no haya sido regularizado. La negativa conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan. Contra esta decisión, el interesado podrá interponer el recurso de reposición ante **SERVICOLOMBIANO**, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.- CELEBRACIÓN DEL CONTRATO: El presente Contrato se entiende celebrando desde el momento mismo en que **SERVICOLOMBIANO** comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio, definiendo las condiciones uniformes y siempre que no existas otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá celebrando, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio del presente Contrato. **PARAGRAFO:** Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de Contrato de Servicio Público y en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir con las obligaciones y cargas derivadas del mismo. **SERVICOLOMBIANO** suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en forma regular, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

CLÁUSULA DECIMA TERCERA.- ACCESO FISICO AL SERVICIOS: SERVICOLOMBIANO dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado el cargo por conexión correspondiente. La acometida sólo podrá ser instalada por **SERVICOLOMBIANO** directamente o a través de un contratista autorizado por ella. Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por **SERVICOLOMBIANO** podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual exigirá los requisitos mínimos de seguridad de la instalación interna y que el **SUSCRIPTOR** cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia.

CLÁUSULA DECIMA CUARTA.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las tuberías, accesorios, 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 **SERVICOLOMBIANO** se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por el **SUSCRIPTOR** y podrá por lo tanto suspender la prestación del servicio al usuario cuando se presente mora en el pago de una o más cuotas. **PARAGRAFO:** La propiedad de la conexión no exime al **SUSCRIPTOR** o usuario de la obligación de cancelar el valor correspondiente a los cargos que genere la suspensión y reconexión del servicio o el corte y reinstalación del mismo cuando haya lugar a ello.

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA DECIMA QUINTA. - OBLIGACIONES DE SERVICOLOMBIANO: 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 **SERVICOLOMBIANO**, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

I. La prestación continúa 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 **SERVICOLOMBIANO** 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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 **SERVICOLOMBIANO**, 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 por un organismo de inspección acreditado por la ONAC en un plazo máximo cada cinco (5) años con cargo al **SUSCRIPTOR** o usuario, el estado de las instalaciones internas, gasodomésticos, 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 efectuará a partir del momento que el pago registre en el sistema, la compañía realiza la reconexión dentro de las 24 horas hábiles siguientes. **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 1.994, 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, las sanciones impuestas si las hubiere 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 **SERVICOLOMBIANO**. 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 **SERVICOLOMBIANO**. **XVI.** Dotar de un carnet 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

✓ 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 dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a **SERVICOLOMBIANO** por las autoridades si tienen la misma causa. Las obligaciones de **SERVICOLOMBIANO** subsisten siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** y/o usuario conserven las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio. **XXI.** El distribuidor será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que el distribuidor haga las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 de este Código, podrá cobrar un cargo”.

CLÁUSULA DECIMA SEXTA.- 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 **SERVICOLOMBIANO** 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. **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 múltiple de medición, según sea el caso. **IV.** Hacer revisar por un organismo de inspección acreditado por la ONAC, 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. 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”. **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 **SERVICOLOMBIANO**. En el evento que el **SUSCRIPTOR** y/o usuario instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de **SERVICOLOMBIANO** al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, **SERVICOLOMBIANO** solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo el **SUSCRIPTOR** y/o usuario, **SERVICOLOMBIANO** previa comunicación le suspenderá el servicio. **VII.** Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. **IX.** Responder solidariamente a **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado. **X.** Solicitar autorización de **SERVICOLOMBIANO** 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

XII. Informar de inmediato y por escrito a **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**. En el evento de no recibir la factura oportunamente, el usuario debe informar a **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** o de otros usuarios. **XVI.** Informar oportunamente a **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** de acuerdo a lo establecido en el presente contrato de condiciones uniformes. **XIX.** Estar a paz y salvo por todo concepto con **SERVICOLOMBIANO** 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.

CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- FACULTADES DE LA EMPRESA: SERVICOLOMBIANO queda especialmente facultada para: **I.** Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación. **II.** Verificar en cualquier momento el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la verificación **III.** Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula del presente contrato, el consumo que por causa de las anomalías encontradas en el medidor y/o regulador **SERVICOLOMBIANO** no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió para establecer la ocurrencia de las mismas. **IV.** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del **SUSCRIPTOR** o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normativa vigente. **V.** Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con **SERVICOLOMBIANO**, teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago. **VI.** Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas, incluyendo los equipos de medida y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario. **VII.** **SERVICOLOMBIANO** tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa: (i) Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema; (ii) Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida; y, (iii) En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de distribución. En caso de fugas detectadas por el distribuidor, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo". **SERVICOLOMBIANO** podrá suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamiento por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. **VIII.** Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley. **IX.** Recaudar el cobro de la contribución a los usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

X. SERVICOLOMBIANO S.A.S. E.S.P. deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios”.

XI. Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

CLÁUSULA DECIMA OCTAVA.- 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 **SERVICOLOMBIANO** ejercitar 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.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

CRITERIOS GENERALES. Las relaciones que surgen del contrato de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de distribución de gas combustible por red de ductos, se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, y el Decreto 1842 de 1991, siempre que no contradigan tales leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales sobre protección de los derechos de los suscriptores o usuarios de los servicios:

1.) De los Derechos y Garantías Mínimas. Los derechos y garantías consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por las empresas en la ejecución del contrato de servicios públicos.

2.) De acceso al servicio. Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión a cada uno de estos, tendrán derecho a recibir tales servicios, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.

3.) De libre elección del prestador del servicio. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

4.) De calidad y seguridad del servicio. Las personas prestadoras de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, deben suministrar los respectivos servicios con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato. Esos términos y condiciones deben ser conocidos por los suscriptores y usuarios, y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

5.) De racionalidad. Los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, velarán porque los servicios se utilicen de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para cada uno de ellos, e igualmente desarrollarán programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.

6.) De neutralidad. Las empresas deberán dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de cada uno de los servicios a que se refiere esta resolución.

7.) De buena fe: Tanto las empresas como los suscriptores o usuarios deben actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.

8.) De obligatoriedad del contrato. El contrato de servicios públicos es Ley para las partes. Las empresas están obligadas no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.

reglamentos expedidos por los organismos competentes.

9.) De no abuso de posición dominante: Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994, las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.

10.) De no abuso del derecho. Los derechos originados en razón del contrato de servicios públicos, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

11.) De información y transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9o de la ley 142 de 1994.

Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.

12.) De queja y reclamo. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.

13.) De facturación oportuna. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

14.) De obligatoriedad del pago. Los suscriptores o usuarios pagarán, en los términos definidos por la ley y el contrato, las facturas de servicios públicos que les presenten las empresas por la prestación del servicio.

15.) De participación. Los suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.

16.) De agilidad y economía en los trámites. Las empresas deberán abstenerse de imponer a los suscriptores o usuarios trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

17.) De Responsabilidad. Las partes en el contrato de servicios públicos responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la ley.

CAPÍTULO V

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES, CONEXIONES E INSTALACIONES

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO: Corresponde a **SERVICOLOMBIANO** 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 dicta reparación será por cuenta del **SUSCRIPTOR** o usuario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas distribuido por **SERVICOLOMBIANO**, es de exclusiva responsabilidad del propietario, suscriptor o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a **SERVICOLOMBIANO** 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. **SERVICOLOMBIANO** 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

La red interna no será negocio exclusivo del distribuidor y, por lo tanto, cualquier persona calificada e idónea podrá prestar el servicio. En todo caso, el distribuidor deberá rechazar la instalación si no cumple con el Reglamento Técnico o normas técnicas aplicables y las del Código de Distribución. Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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, **SERVICOLOMBIANO** 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. **SERVICOLOMBIANO** proporcionará los siguientes servicios en forma gratuita: **I.** Desconexión del medidor. **II.** Investigación de fugas de gas y otros pedidos relacionados con la seguridad. Otros servicios efectuados a los equipos y dispositivos, se prestarán mediante el cobro de un cargo. Los costos involucrados en la verificación que trata el artículo 5.23 del presente anexo, serán remunerados al distribuidor de conformidad con la metodología que para el efecto expida la CREG. 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 **SERVICOLOMBIANO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- REVISIÓN PERIODICA: El **SUSCRIPTOR** y/o usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con la empresa **SERVICOLOMBIANO**, la cual podrá realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. El distribuidor será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, para lo cual se establecen los siguientes pasos: **(i)** El distribuidor deberá notificar al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación deberá ser enviada por **SERVICOLOMBIANO** al **SUSCRIPTOR** y/o usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, deberán incluir un campo adicional en donde **SERVICOLOMBIANO** esté informando al usuario el vencimiento de este plazo. **(ii)** El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión. **(iii)** El distribuidor deberá tener un listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. Lo aquí dispuesto no confiere a los distribuidores la atribución de limitar el número de Organismos incluidos en la base de datos, o de negar su inclusión a las personas que reúnan las condiciones establecidas por las autoridades competentes. En todo caso, las empresas no están facultadas para favorecer monopolios, o impedir que las personas calificadas, según las normas, puedan ejercer su profesión u oficio. Las empresas tendrán la obligación de divulgar dicho listado en su página web y deberán suministrarlo al usuario con la notificación de que trata el numeral **(i)** anterior y en cualquier momento y por cualquier medio a petición del usuario. **(iv)** En todo caso es obligación del usuario informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), a través de las facturas del servicio o de un anexo de éstas, expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y página web del distribuidor. **(v)** Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica la empresa distribuidora no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del usuario.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

Procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención. **(vi)** El distribuidor sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por el distribuidor, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente. El usuario podrá hacer llegar al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad que el Organismo de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, el distribuidor verificará su autenticidad. **(vii)** El distribuidor deberá asegurarse que tanto el Certificado de Conformidad como la identificación del Organismo Acreditado que realizó la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, así como la información correspondiente a la instalación interna de gas de sus usuarios y que se consigna en el Certificado de Conformidad, esté en una base de datos que él administre. Adicionalmente, el distribuidor deberá contar con los sistemas de información que permitan hacer la trazabilidad necesaria a la información del usuario respecto a la revisión. **(viii)** Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica el distribuidor no ha recibido el Certificado de Conformidad, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio; en el evento en que el Certificado de Conformidad sea remitido por el usuario directamente a la empresa, a través de los medios que ésta haya dispuesto para tal efecto incluidos el fax, el correo electrónico, el distribuidor deberá verificar su autenticidad, esto es, que el Certificado haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio. **(ix)** El distribuidor deberá suspender el servicio de un usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio. **(x)** Cuando un usuario tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas de su instalación interna, el distribuidor deberá establecer un procedimiento de reactivación temporal del servicio a fin de que el Organismo de Inspección Acreditado pueda revisar y certificar la instalación interna. Para estos efectos, el distribuidor acordará con el Organismo de Inspección Acreditado, entre otros aspectos, la fecha y la hora en la que el usuario contará con el servicio. El costo que el distribuidor cobrará al usuario por este concepto, estará bajo el régimen de libertad vigilada. **(xi)** En caso de que al usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Inspección Acreditado, se dará aplicación a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el usuario haya podido incurrir. **PARÁGRAFO 1.** Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en el presente numeral. No obstante, siempre que se efectúen modificaciones a las instalaciones existentes, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.25 de este Código. En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad en un plazo inferior al Plazo Máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. **PARÁGRAFO 2.** En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando la empresa haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes. **PARÁGRAFO 3.** Por razones de seguridad, se mantiene en cabeza de la empresa distribuidora la revisión, la calibración y el mantenimiento de los equipos de medición". Cuando así lo exija la normativa técnica o el reglamento técnico aplicable a la actividad de Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, el usuario deberá asegurarse que el Organismo de Inspección Acreditado que le realizó la revisión, coloque una etiqueta visible en la instalación interna en donde conste la fecha de revisión. Así mismo, para los controles que le correspondan, el usuario deberá asegurarse que el Organismo de Inspección Acreditado le entregue el Certificado de Conformidad de la instalación interna.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Es atribución exclusiva de **SERVICOLOMBIANO** ejecutar cambios en la localización de los medidores y de las acometidas así como autorizar las independizaciones del caso.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

SERVICOLOMBIANO podrá 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- LOS MEDIDORES: Cada acometida en el inmueble del **SUSCRIPTOR** y/o usuario deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado por **SERVICOLOMBIANO** o una empresa calificada y cumplir con la norma técnica vigente. **SERVICOLOMBIANO** 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 PRIMERO.-** El medidor de gas domiciliario deberá ser adquirido por el **SUSCRIPTOR** y corresponderá a las especificaciones definidas por **SERVICOLOMBIANO** la cual establecerá el costo de calibración y homologación a que haya lugar. No obstante lo anterior, **SERVICOLOMBIANO** 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 SEGUNDO.-** 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** frente a **SERVICOLOMBIANO**, 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 electivos por ese único **SUSCRIPTOR**. No obstante lo anterior, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a **SERVICOLOMBIANO** 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES: **SERVICOLOMBIANO** 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 PRIMERO:** En todo caso será obligación del **SUSCRIPTOR** y/o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de **SERVICOLOMBIANO**, 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 **SERVICOLOMBIANO**. 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 SEGUNDO:** Cuando el **SUSCRIPTOR** y/o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **SERVICOLOMBIANO** podrá hacerlo por cuenta de aquel.

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

CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- SELLO: **SERVICOLOMBIANO** deberá sellar todos los medidores o recintos que contengan medidores y equipos conexos de medición. Ninguna persona, salvo un empleado debidamente autorizado por **SERVICOLOMBIANO** podrá romper o remover un sello.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- 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 **SERVICOLOMBIANO**, 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 **SERVICOLOMBIANO**.

CLÁUSULA TRIGESIMA.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Según el Artículo 07 de la Resolución CREG 108/1997, numeral 18: "Facultades y obligaciones relativas a la instalación mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores" la garantía que otorga **SERVICOLOMBIANO**, será igual a la otorgada por la empresa que suministre los equipos, pero en todo caso **SERVICOLOMBIANO** garantiza como máximo un (1) año contra defectos de fabricación, ensamble y montaje.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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 VI
MEDICIÓN DE CONSUMO Y FACTUCIÓN**

CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN: De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994 **SERVICOLOMBIANO** no podrá exonerar a ningún **SUSCRIPTOR** o usuario del pago del servicio público que preste.

CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA.- MEDICIÓN: La medición del consumo será la base de la facturación. La falta de medición del consumo por acción u omisión de **SERVICOLOMBIANO** le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del **SUSCRIPTOR** o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato sin perjuicio de que **SERVICOLOMBIANO** determine el consumo en las formas que se establecen en la ley y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA.- LECTURA DEL MEDIDOR: Cuando el medidor o contador esté ubicado dentro del inmueble, el **SUSCRIPTOR** o usuario deberá permitir y facilitar su lectura, previa identificación del funcionario respectivo, con su cédula de ciudadanía y carnet con fotografía. El **SUSCRIPTOR** o usuario deberá solicitar el traslado del contador a la parte externa del predio o **SERVICOLOMBIANO** podrá exigir su reubicación. El costo del traslado correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR** o usuario.

CLÁUSULA TRIGESIMA CUARTA.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: Para la terminación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

✓ Todas las instalaciones deberán tener medidor, bien sea que lo suministre **SERVICOLOMBIANO** o que sea adquirido por **SUSCRIPTOR** y/o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado y sellado e instalado por **SERVICOLOMBIANO** y cumplir con las especificaciones establecidas en el reglamento del servicio. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a **SERVICOLOMBIANO** 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.

✓ El consumo a facturar a un **SUSCRIPTOR** o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura.

✓ Cuando sin acción u omisión de las partes durante un periodo no sea posible medir razonablemente (con instrumentos) los consumos su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR** o usuario o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES** o usuarios que estén en circunstancias similares, según el estrato socioeconómicos, carga instalada o uso comercial dependiendo de su categoría, de igual manera se podrá determinar el consumo con base en aforos individuales.

✓ Cuando a un **SUSCRIPTOR** o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.

✓ Cuando el **SUSCRIPTOR** o usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores y **SERVICOLOMBIANO** se abstenga de hacerlo con cargo al **SUSCRIPTOR** o usuario en el siguiente periodo de facturación, se entenderá que es omisión de **SERVICOLOMBIANO** la no colocación del medidor.

✓ Cuando a un **SUSCRIPTOR** o usuario se le compruebe adulteraciones en el medidor o regulador o la instalación de acometida (s) no autorizada (s) o se encuentre con servicio auto reconectado o auto reinstalado, **SERVICOLOMBIANO** liquidará el consumo de acuerdo estipulado en la Cláusula Sexagésima Novena del presente contrato.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

CLÁUSULA TRIGESIMA QUINTA.- 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.

CLÁUSULA TRIGESIMA SEXTA.- 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.

CLÁUSULA TRIGESIMA SEPTIMA.- 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 **SERVICOLOMBIANO** y/o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por **SERVICOLOMBIANO**. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fije **SERVICOLOMBIANO**. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** **SERVICOLOMBIANO** 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.

CLÁUSULA TRIGESIMA OCTAVA.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS – INVESTIGACIÓN: Para elaborar las facturas, **SERVICOLOMBIANO** adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del **SUSCRIPTOR** o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores. **PARAGRAFO PRIMERO:** Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos de acuerdo con lo establecido en la cláusula primera de este contrato. **PARAGRAFO SEGUNDO:** **SERVICOLOMBIANO** analizará las causas que originaron la desviación de consumo descritas en los parágrafos anteriores y cuando se requiera practicará las visitas y realizará las respectivas pruebas técnicas. **SERVICOLOMBIANO** avisará previamente la realización de la visita al **SUSCRIPTOR** o usuario.

CLÁUSULA TRIGESIMA NOVENA. - FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, **SERVICOLOMBIANO** determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de **SUSCRIPTORES** o usuarios o con los consumos promedio de usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo individual. En la factura se informará sobre la causa de la desviación.

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

CLAUSULA CUATRIGESIMA PRIMERA. - PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVO Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS: Al cabo de cinco (5) de haber entregado las facturas, **SERVICOLOMBIANO** no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR** o usuarios.

CLAUSULA CUATRIGESIMA SEGUNDA. - 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 o redes de distribución de un **SUSCRIPTOR** o usuario, **SERVICOLOMBIANO** dejó de facturar, se tomará como base la carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por **SERVICOLOMBIANO**,

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

en el Anexo 1 o 2 de este contrato (de acuerdo al uso del servicio), según la actividad encontrada en el predio, por el tiempo de permanencia de la anomalía y en caso en que éste no se pueda determinar, se liquidaran un mínimo de cinco (5) meses. Igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso. A dicho consumo, se le resta el consumo liquidado en las facturas pagadas. El consumo dejado de facturar será valorado a las tarifas vigentes al momento en que se encontró la anomalía. El tiempo se establecerá 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 o según las tablas del Anexo 1 o 2 según corresponda al uso, 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, de acuerdo con el Parágrafo Primero de la cláusula Cuadragésima Quinta del presente contrato.

CLAUSULA CUATRIGESIMA TERCERA.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Por disposición expresa del artículo 130 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, la factura expedida por **SERVICOLOMBIANO** y firmada por el representante legal de **SERVICOLOMBIANO**, 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 **SERVICOLOMBIANO** sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

CLAUSULA CUATRIGESIMA CUARTA.- 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.

CLAUSULA CUATRIGESIMA QUINTA.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida **SERVICOLOMBIANO** contendrán como mínimo la siguiente información:

01. El logotipo de **SERVICOLOMBIANO**, indicando el NIT y señalando el NUIR como entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Público.
02. Numero consecutivo de la factura y fecha de expedición
03. Nombre del **SUSCRIPTOR**, el NIT, o código de cuenta.
04. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición.
05. Dirección donde se envía la cuenta de cobro.
06. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
07. Clase de servicio o uso del inmueble, según el contrato.
08. Periodo de facturación del servicio.
09. Número medidor.
10. Lecturas actual y anterior (m3) utilizadas para determinar el consumo facturable.
11. El factor de corrección de lectura si es aplicable.
12. Consumo (m3) correspondiente a ese periodo.
13. El valor del metro cúbico de gas (m3).
14. El valor del consumo (m3) según las tarifas vigentes.
15. Cargo fijo o básico.
16. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
17. El consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección.
18. El valor de otros cargos asociados al servicio, como gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.
19. El consumo de los últimos seis periodos anteriores, o el promedio consumo (m3)
20. El valor total a pagar, la fecha de vencimiento y lugar de pago.
21. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
22. Estado del usuario, meses de vencimiento, refacturados.
23. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

24. El valor del subsidio otorgado o contribución cobrada a cargo del fondo de solidaridad según proceda, y base de liquidación.

25. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.

26. Causal por la cual no se pudo tomar la lectura, en caso que proceda.

27. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

28. Además y tratándose de pequeños consumidores, contendrá los requisitos y las definiciones exigidas en la resolución 154/97 emanada de la CREG.

29. Los demás requisitos obligatorios exigidos por la ley tributaria Colombiana.

CLAUSULA CUATRIGESIMA SEXTA.- 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 lo convenido con el **SUSCRIPTOR** y/o usuario. No obstante, se podrán incluir los servicios de otras Empresas de Servicios públicos, con las cuales **SERVICOLOMBIANO** haya celebrado convenios para tal propósito de acuerdo con las tarifas autorizadas y conforme a lo establecido en la ley. **PARÁGRAFO PRIMERO.** **SERVICOLOMBIANO**, 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. Para el efecto, **SERVICOLOMBIANO** 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 SEGUNDO.** 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 pagado oportunamente.

CLAUSULA CUATRIGESIMA SEPTIMA.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: Es derecho del **SUSCRIPTOR** y/o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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, **SERVICOLOMBIANO** demostrara 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 **SERVICOLOMBIANO** para tal asunto.

CLAUSULA CUATRIGESIMA OCTAVA.- COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **SERVICOLOMBIANO** 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.

CLAUSULA CUATRIGESIMA NOVENA.- INTERÉS MORATORIO: **SERVICOLOMBIANO** 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.

50 - 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.

51 - 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.

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

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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, **SERVICOLOMBIANO**, podrá solicitar el acto de constitución y la representación legal de la entidad sin ánimo de lucro, para verificar dicha calidad.

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

54 - PAGO DE LAS FACTURAS: **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**. No obstante, **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** haya celebrado convenio o acuerdo de recaudo. **PARÁGRAFO ÚNICO:** Conforme a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, **SERVICOLOMBIANO** no podrá eximir a ningún **SUSCRIPTOR** y/o usuario del pago del servicio público domiciliario de gas.

**CAPITULO VII
DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

55 - CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: **SERVICOLOMBIANO** tendrán derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación escrita al usuario: **(i)** Falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación; **(ii)** Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor; **(iii)** Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables; **(iv)** Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas; **(v)** Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada; **(vi)** Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios; **(vii)** Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario; **(viii)** En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso; **(ix)** Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida; y, **(x)** Negativa por parte del usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del distribuidor o el comercializador, cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos”.

A) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el **SUSCRIPTOR** y/o usuario, si conviene en ello **SERVICOLOMBIANO** 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:** **SERVICOLOMBIANO** 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 parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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 **SERVICOLOMBIANO**.
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: **SERVICOLOMBIANO** procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del **SUSCRIPTOR** y/o usuario en los siguientes casos:

1. Por la falta de pago de un (1) periodo, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
 2. Por efectuar, sin autorización de **SERVICOLOMBIANO**, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
 3. Dar al servicio de gas domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con **SERVICOLOMBIANO**.
 4. Por realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de **SERVICOLOMBIANO**.
 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 **SERVICOLOMBIANO**.
 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 domiciliario, sean de propiedad de **SERVICOLOMBIANO** o de los suscriptores o usuarios.
 8. Por fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
 9. Impedir a los funcionarios autorizados por **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**, de acuerdo con las normas vigentes.
 12. Por conectar equipos sin autorización de **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**.
 15. Cuando por acción u omisión del **SUSCRIPTOR** y/o usuario sea imposible medir el consumo
 16. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del **SUSCRIPTOR** y/o usuario, de las condiciones contractuales. **PARÁGRAFO 1.** De cualquier modo el incumplimiento del contrato en materia que afecten gravemente a **SERVICOLOMBIANO** 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, **SERVICOLOMBIANO** podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente o trato le concedan, en el evento de incumplimiento del **SUSCRIPTOR** 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.** **SERVICOLOMBIANO** está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del **SUSCRIPTOR** y/o usuario a las condiciones de este contrato.
- 56 - TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO:** **SERVICOLOMBIANO** podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.

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 **SERVICOLOMBIANO**.
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 **SUSCRIPTOR**, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
6. Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio. En este evento se procederá a solicitud del **SUSCRIPTOR** y/o usuario quien deberá cancelar todo concepto pendiente que tuviere con **SERVICOLOMBIANO**.
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. Por incumplir con el pago de las sanciones impuestas en caso de fraude.
9. En general, por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses o en forma repetida, o cuando afecte gravemente a **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**. **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 **SERVICOLOMBIANO** inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda. **PARÁGRAFO 3.** El corte del servicio implica para el **SUSCRIPTOR** y/o usuario la terminación definitiva del contrato de servicio público. **CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al **SUSCRIPTOR** y/o usuario, éste debe eliminar la causa que originó el corte y/o suspensión y cancelar los conceptos pendientes con **SERVICOLOMBIANO** en los términos establecidos: 1. La deuda, los intereses de mora, las sanciones definidas en el Anexo de Sanciones y demás conceptos que se hayan causado. 2. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso. 3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CAPITULO VIII DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

57.- QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: El **SUSCRIPTOR** y/o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a **SERVICOLOMBIANO**, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención al Usuario) de **SERVICOLOMBIANO**, 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.

58.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES: Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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).

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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

1. Contra los actos de **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**.
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 **SERVICOLOMBIANO**.
4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
5. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el **SUSCRIPTOR** y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

60.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos **SERVICOLOMBIANO** tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR** y/o usuario auspició 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, **SERVICOLOMBIANO** expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

61.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término que tiene **SERVICOLOMBIANO** para contestar, y a solicitud del usuario, **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 sustituta para modificar decisiones desfavorables al **SUSCRIPTOR** y/ o usuario, casos para los cuales estos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

62.- 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.

63.- 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 **SERVICOLOMBIANO**. 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 IX
DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

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

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

1. Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello manifestándolo por escrito.
2. Por parte de **SERVICOLOMBIANO** cuando se compruebe fraude del **SUSCRIPTOR** y/ o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
3. Por solicitud del **SUSCRIPTOR** 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 **SERVICOLOMBIANO**.
5. Por parte del **SUSCRIPTOR** y/ o usuario cuando **SERVICOLOMBIANO** incurra en falla en la prestación del servicio.
6. Cuando quiera que el **SUSCRIPTOR** y/o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de **SERVICOLOMBIANO**, 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 **SERVICOLOMBIANO** 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 **SUSCRIPTOR** y/o usuario podrá dar por terminado el contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, previo aviso a **SERVICOLOMBIANO** con antelación no menor de un periodo de facturación y se encuentre a paz y salvo por todo concepto.

65.- VIGENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que **SERVICOLOMBIANO** 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 **SERVICOLOMBIANO**. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en él.

66.- MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de **SERVICOLOMBIANO**, 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.

67.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por **SERVICOLOMBIANO** 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 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 X
DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

68. -SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre **SERVICOLOMBIANO** 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 árbitro 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.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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

70.- 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 **SERVICOLOMBIANO**.

ANEXO DE SANCIONES CONTRACTUALESTITULO III

71. SANCIÓN POR FRAUDE Y ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN: Por fraude en las conexiones o aparatos de medición o control, o por alteraciones que impidan su funcionamiento normal, **SERVICOLOMBIANO** cobrará

al SUSCRIPTOS y/o usuario:

1. El valor del medidor incluido el IVA.
2. El valor de la visita técnica.
3. El consumo fraudulento, o sea la diferencia entre el consumo estimado por **SERVICOLOMBIANO**, según el procedimiento descrito en el numeral y el consumo registrado en el equipo de medida por el tiempo de permanencia de la anomalía, a las tarifas máximas vigentes. Si no es posible la determinación del consumo del periodo, se tomara como base para la liquidación un periodo de seis (6) meses.

PARÁGRAFO ÚNICO: La reincidencia en el fraude en los equipos de medición da lugar a la cancelación del contrato; por lo tanto si el consumidor desea seguir recibiendo el servicio, deberá previamente cancelar el valor del cargo por conexión vigente.

72. SANCIÓN POR EFECTUAR CONEXIONES FRAUDULENTAS O SIN AUTORIZACIÓN DE SERVICOLOMBIANO: Por la instalación de mecanismos de conducción de flujo que permitan una vía alterna, obviando el paso por el medidor y el registro real del consumo en forma total o parcial, se cobrará:

1. El valor de la visita técnica.
2. El consumo fraudulento, o sea la diferencia entre el consumo estimado por **SERVICOLOMBIANO** y el consumo registrado en el equipo de medida, por el tiempo de permanencia de la anomalía, según tarifas máximas vigentes. Si no es posible la determinación del consumo del periodo, se tomará como base para la liquidación un periodo de seis (6) meses.

73. SANCIÓN POR ALTERACIÓN DE SELLOS: Por retirar, romper o adulterar los sellos instalados en los equipos de medición o que los existentes no correspondan a los instalados por **SERVICOLOMBIANO**, se cobrará:

1. El valor de la visita técnica.

74. SERVICIO DIRECTO: Por efectuar conexiones no autorizadas por **SERVICOLOMBIANO** para obtener el servicio en forma directa, si no es **SUSCRIPTOR** y/o usuario, se aplicarán las sanciones de ley que haya lugar. A solicitud del sancionado, **SERVICOLOMBIANO** podrá optar por normalizar el servicio según lo previsto en el artículo siguiente.

75. NORMALIZACIÓN DE ACOMETIDAS FRAUDULENTAS: Con el objeto de regularizar la prestación del servicio a usuarios que se encuentren conectados en forma no autorizada al sistema de distribución a través de acometidas fraudulentas. **SERVICOLOMBIANO**, promoverá su normalización en las condiciones que considere convenientes. Lo anterior sólo se realizará cuando **SERVICOLOMBIANO** de oficio o por aviso de terceros, no haya detectado e indicado por escrito al usuario la existencia de la situación. Cuando **SERVICOLOMBIANO** detecte una acometida fraudulenta, procederá a efectuar el taponamiento de la misma y adelantará las acciones a que haya lugar.

76. ESTIMACIÓN DEL CONSUMO FRAUDULENTO: Para estimar el consumo fraudulento de un usuario residencial se tomará como base la capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía. De no ser posible establecer fehacientemente la duración de la misma, se tomarán ciento ochenta (180) días. La capacidad instalada y el factor de utilización diario por tipo de gasodoméstico se indican en la tabla siguiente:

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE GAS POR REDES A CARGO DE SERVICOLOMBIANO S.A.S E.S.P.**

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.

77. REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES: En los casos en que se necesite efectuar una visita al predio, se cobrará 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 el equivalente a cinco (5) salarios mínimos legales diarios. A solicitud del usuario **SERVICOLOMBIANO** 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.

78. CAMBIO DE USO DEL SERVICIO O MODIFICACIÓN DE CARGA: El **SUSCRITOR** y/o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas 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 **SERVICOLOMBIANO**, previa presentación de la solicitud por escrito del **SUSCRITOR** 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.

79. FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN: Durante el periodo de suspensión **SERVICOLOMBIANO** 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.