

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O  
COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE EN CONDICIONES UNIFORMES**

En este contrato, **GLP DEL TOLIMA S.A.S. - E.S.P.**, Empresa de Servicios Públicos, en adelante llamada “LA EMPRESA”, que opera bajo la modalidad de sociedad anónima simplificada de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Ibagué, con NIT. 901.766.287-2, por una parte y por la otra \_\_\_\_\_, que en adelante se llamará el “SUSCRIPTOR Y/O USUARIO”, quien con la solicitud del servicio de gas domiciliario por red que presta LA EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes, declarando que destinará el servicio de gas para uso:

Residencial ☐ Comercial ☐ Industrial ☐

Existe contrato de servicios públicos desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por LA EMPRESA. El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario, es un contrato uniforme y consensual, en virtud del cual una Empresa de Servicios Públicos los presta a un SUSCRIPTOR y/o USUARIO a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos USUARIOS no determinados. Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que además, las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus USUARIOS en la prestación del servicio público del presente contrato, sin ser limitativos, así mismo el Anexo de Definiciones y Condiciones Uniformes del mismo, la solicitud del servicio, y demás documentos que se tramitan ante, por y en LA EMPRESA, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones de LA EMPRESA.

LA EMPRESA presta sus servicios en el departamento del Tolima y a todos aquellos municipios en donde GLP DEL TOLIMA S.A.S. - E.S.P. inicie la prestación del servicio, de acuerdo con sus planes de expansión. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG. Para todos los efectos previstos en el presente Contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos SUSCRIPTOR(ES), USUARIO(S), PROPIETARIO(S), TENEDOR(ES) Y/O POSEEDOR(ES) se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos. Se deja constancia que el USUARIO recibe copia del contrato de condiciones uniformes ya sea en físico o a través de los medios electrónicos dispuestos. Los espacios en blanco arriba descritos se entenderán llenados con lo estipulado en la factura de venta y demás documentos que se tramitan en el momento de la celebración, adición o modificación del contrato de prestación del servicio y las condiciones uniformes las cuales hacen parte integral del presente documento.

**GLP DEL TOLIMA S.A.S. - E.S.P.**, identificada con el **NIT.901.766.287-2**, con domicilio principal en la ciudad de Ibagué, sometida al régimen establecido para las Empresas de Servicios Públicos establecido en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o adicionen, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, prestará el servicio público domiciliario de gas combustible en el territorio nacional, a cambio de un precio en dinero a pagar por parte de quien en adelante se denominará SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien se obliga a utilizar el servicio para los fines estipulados en el presente contrato, por lo que igualmente se obliga a pagar el valor establecido por conexión y en todo caso el valor de las facturas que mensualmente emitirá LA EMPRESA por la prestación del servicio público

domiciliario de gas combustible, bajo las cláusulas del presente contrato que se encuentra publicado en la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com), que se constituyen en condiciones uniformes para la prestación del servicio. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acepta y acoge todas las disposiciones del presente contrato.

**TITULO 1**

**CAPITULO 1**

**DEFINICIONES, CONDICIONES Y CLASIFICACIONES**

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público, se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Ley 632 de 2000, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible “CREG” y las Normas Técnicas Colombianas vigentes en lo que sean aplicables. Sin embargo, 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 y, en general, en las unidades inmobiliarias cerradas de que trata la Ley 675 de 2001, la Acometida llega hasta el registro de corte general.

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

**ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN:** Es cualquier acción tendiente para generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio 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 los gasodomésticos o artefactos a gas instalados. Es la cantidad y potencia (expresada en BTU/h) de los elementos conectados dentro de las instalaciones internas de un inmueble.

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

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

**BARRIO SUBNORMAL:** Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios que reúne los siguientes requisitos: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red; (ii) que no se trate

de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de gas por red, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general en aquellas zonas en las que esté prohibido prestar el servicio, y iii) donde por Certificación del Alcalde Municipal o de la autoridad competente conste la clasificación y existencia de los Barrios Subnormales, la cual deberá ser expedida dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud efectuada por el Operador de Red.

**CALIBRACIÓN:** Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa una relación entre los valores y sus incertidumbres de medida asociadas obtenidas a partir de los patrones de medida y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación.

**CAPACIDAD INSTALADA:** Máxima potencia expresada en KW o en BTU, que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma y la instalación interna.

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

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

**CARGO POR CONEXIÓN:** Es aquel cargo que se cobra al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por una sola vez para realizar la conexión a la red de distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP), y empezar con el cumplimiento del presente contrato, con el fin de prestar el servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP). El costo del cargo por conexión debe ser asumido por el USUARIO, y comprende la acometida, el medidor, regulador y demás equipos y/o servicios necesarios para realizar la conexión del servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

**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:** 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 (Artículo 2° del Decreto 2269 de 1993, incorporado a la circular única del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y modificado por el decreto 1595 de 2015 o aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan).

**CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE INSTALACIÓN INTERNA DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP):** Documento emitido de acuerdo con el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, y las Normas Técnicas referenciadas en el Anexo 1 del mismo, en el cual se manifiesta el adecuado funcionamiento de la red interna de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

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

**CONEXIÓN FRAUDULENTE:** Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP) mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, la alteración del funcionamiento de tales equipos o mediante acometidas fraudulentas.

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

**CONSUMO:** Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en un periodo determinado, leído en los equipos de medición respectivos, o calculado mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

**CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un 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 LA EMPRESA.

**CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o también con base en aforos individuales.

**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 Combustible, para los suscriptores y/o usuarios regulados, o a los precios pactados con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si éste es no regulado.

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

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

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

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos USUARIOS no determinados. Hacen parte del Contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

**CONTRIBUCIÓN:** Cargo que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de gas pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público de carácter nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2, y en el estrato 3 cuando la Comisión defina las condiciones para su aplicación.

**COMERCIALIZADOR DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP):** Participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización. En adición a lo dispuesto en la Resolución CREG 057 de 1996, el comercializador no podrá tener interés económico en productores-comercializadores, entendido el interés económico como los porcentajes de participación en el capital de una empresa que se establecen en el literal d) del artículo 6 de la Resolución

CREG 057 de 1996, o aquellas que la modifiquen o sustituyan. Las empresas de servicios públicos que tengan dentro de su objeto la comercialización tendrán la calidad de comercializadores.

**CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio de gas combustible en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, y en la Resolución 108 de 1997, la Resolución 067 de 1995, la Resolución 059 de 2012, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible (CREG), en las normas que las modifiquen adicionen o reformen y en el presente Contrato de Servicio Público.

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

**DEFECTO CRÍTICO:** Se entiende por defecto crítico todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Inspección Acreditado, catalogado en el Anexo 2 del Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio sufre de algún defecto severo, que debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por parte del distribuidor.

**DEFECTO NO CRÍTICO:** Se entiende por defecto No Crítico, todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Inspección Acreditado, catalogado como tal en el Anexo 2 del Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, el cual NO conlleva incumplimiento de los requisitos estipulados en la Resolución 90902 de 2013, y demás Normas Técnicas reglamentarias aplicables, siempre y cuando éste defecto sea corregido por personal competente, en un término fijado por el distribuidor, el cual en ningún caso debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la normatividad vigente.

**DESCARGOS:** Explicaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y/o acometida y/o instalación interna, de que habla el pliego de cargos proferido por LA EMPRESA. Junto con los descargos EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

**DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:** Aumento del consumo de Gas Licuado del Petróleo (GLP) por encima o por debajo del promedio de los últimos seis meses de acuerdo con los rangos establecidos por el distribuidor establecidos en el Numeral 64 del presente documento.

**DÍA HÁBIL:** Para todos los efectos del presente contrato, se entenderá como día hábil, aquellos en que funciona ordinariamente LA EMPRESA, dentro de los horarios de atención al usuario que tenga establecidos para tal efecto.

**EQUIPO O ARTEFACTO A GAS:** Es aquel equipo que utiliza el Gas Licuado del Petróleo (GLP) como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Clasificación de las viviendas de acuerdo con las características constructivas de las mismas y de disponibilidad de vías de comunicación, medios de transporte, servicios públicos y demás parámetros adoptados por Planeación Nacional o la entidad autorizada para tal fin.

**FACTOR DE CORRECCIÓN:** Es aquel factor por el cual se corrige la lectura de Gas Licuado del Petróleo (GLP) en función de Normas Técnicas establecidas para el correcto cálculo de consumos, las cuales varían de acuerdo con el cuadro de medición del suministro.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta que LA EMPRESA, entrega o remite al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial.

**FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Es el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio, la cual dará derecho al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

**GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP):** El Gas Licuado de Petróleo (GLP), más conocido como gas propano, es una mezcla de hidrocarburos (compuestos orgánicos formados únicamente por carbono e hidrógeno) livianos conformados por butano y propano.

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

**GASODUCTO URBANO O RURAL:** Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios que permiten la conducción del gas combustible en el casco urbano o rural de un municipio y construidas bajo la Normatividad Técnica.

**INSTALACION:** Esta comprendida por la acometida, el centro de medición y regulación, la instalación interna y el o los artefactos a gas del servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

**INSTALACIONES EN SERVICIO:** Son las instalaciones para Suministro de Gas Combustible que se hayan puesto en servicio antes de la inspección reglamentaria, contenida en la Resolución 90902 de 2013, expedida por el Ministerio de Minas y Energía.

**INSTALACION INTERNA PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE O RED INTERNA:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a partir de la salida del equipo de medida. No incluye los artefactos a gas (gasodomésticos).

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

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

**MEDIDOR:** Es el equipo que mide la demanda máxima y los consumos de gas que los usuarios adquieren de LA EMPRESA.

**MERCADO MAYORISTA DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP):** conjunto de transacciones de compraventa de Gas Licuado del Petróleo (GLP) y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y en el mercado secundario. También comprende las transacciones de intermediación comercial de la compra, transporte y distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP) y su venta a usuarios finales. Estas transacciones se harán con sujeción al reglamento de operación de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

**MERCADO MINORISTA DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP):** conjunto de transacciones de intermediación comercial de la compra, transporte y distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP) y su venta a usuarios finales.

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA:** Entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, cuya responsabilidad es la de dirigir la política nacional en cuanto a minería, hidrocarburos e infraestructura energética. **NOMENCLATURA:** Identificación física y alfanumérica de un predio, legalmente establecida por la autoridad competente.

**NORMA:** Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir

prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas.

**NORMA TÉCNICA COLOMBIANA:** Norma Técnica aprobada o adoptada como tal por el Organismo Nacional de Normalización Técnica de Colombia.

**NOTIFICACIÓN:** Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio, o a un tercero. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, LA EMPRESA aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 65 al 94 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, y demás que la sustituyan, modifiquen, revoquen o complementen total o parcialmente, y Numeral 71 del presente documento.

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

**PARTES:** Son PARTES de este contrato, por un lado, LA EMPRESA, en su calidad de distribuidora de Gas Licuado del Petróleo (GLP), y por el otro lado, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio.

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

**REGLAMENTO TÉCNICO:** Documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir disposiciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas.

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. Este intervalo de tiempo será el establecido por LA EMPRESA para el cobro del servicio.

**PERSONA COMPETENTE:** Aquella que ha sido entrenada, tiene experiencia y posee certificado de competencia laboral para realizar las actividades referentes al Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, como diseñador, instalador, personal de mantenimiento y reparador, inspector, soldador y/o certificador. La competencia será certificada por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por ONAC o por el SENA.

**PETICIÓN:** Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general un acto relacionado con la prestación del servicio público domiciliario de distribución de gas combustible, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA respecto de uno o más suscriptores en particular. Así mismo, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a LA EMPRESA peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

**PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA:** De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 059 de 2012, es la fecha límite que tiene el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad, este corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última certificación de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

**PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN:** De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 059 de 2012, Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de este se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

**PLIEGO DE CARGOS:** Documentos mediante el cual LA EMPRESA informa al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida e instalaciones 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.

**QUEJA:** Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado trabajador, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

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

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

**RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido previamente por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato.

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

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

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva en los términos establecidos por ésta.

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

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

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

**RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que integran el sistema de suministro del servicio público de gas combustible a una comunidad, desde las estaciones de recibo (puerta de ciudad – citygate) o estación de almacenamiento hasta las derivaciones de las acometidas sin incluir estas. La componen las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta presión, y las tuberías de polietileno a media presión (anillos y troncales) de la cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

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



**REVISION PERIODICA O QUINQUENAL:** Es la actividad de inspección realizada por un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por ONAC, de las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco (5) años, respetando el plazo mínimo y el plazo máximo de revisión, o a solicitud del usuario en cualquier tiempo, consultando las Normas Técnicas y de seguridad contenidas en la Resolución 067 de 1996, Código de Distribución, la Resolución 059 de 2012, ambas expedidas por la CREG y la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía. Para tal efecto el Organismo de Certificación Acreditado o el Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC practicará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, y todas las que establezcan las normas o reglamentos vigentes, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones contenidas en la regulación vigente y en el contrato que se suscribe con el suscriptor. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del usuario.

**REVISIÓN PREVIA:** Es la actividad de inspección de las instalaciones para Suministro de Gas Combustible correspondiente a las etapas de diseño y construcción de instalaciones nuevas, pero antes de su puesta en servicio. Debe ser realizada por un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC para esta actividad. El costo de la misma estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO si a ello hubiere lugar.

**SERVICIO ASOCIADO:** Es aquella modificación, reparación y/o adecuación que LA EMPRESA o terceros con competencia laboral para realizar la actividad, prestan sobre la instalación interna existente y los artefactos a gas.

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

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Cuando LA EMPRESA no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en relación con el servicio público de gas combustible, dentro del término establecido por la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normas aplicables, por ello, se entiende que la decisión fue favorable al peticionario.

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

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico. Creado por la Constitución de 1991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

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

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

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por cualquiera de las causales que contempla la ley, la Resolución 067 de 1995, la Resolución 059 de 2012, Resolución 90902 de 2013, demás normas aplicables, y este contrato.

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

**USUARIO COMERCIAL:** Usuario NO residencial que puede ser una persona natural o jurídica, cuya naturaleza o actividad económica permanente y predominante que realiza y que represente el 50% o más de la destinación del inmueble, sea la comercial, y/o su destinación sea el de esta actividad de acuerdo con el Código de Comercio y/o el uso permanente otorgado al Gas Licuado del Petróleo (GLP) sea para ese propósito. Se excluye de esta

clasificación las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles, de acuerdo con la matriz de clasificación de clientes contenida en el Grafico 1. En esta clasificación entran cafeterías, restaurantes, panaderías, pizzerías, hoteles, spas, autoservicios, colegios, comedores escolares, entre otros.

**USUARIO INDUSTRIAL:** Usuario que corresponde a una persona natural o jurídica cuya naturaleza o actividad económica permanente y predominante es la transformación y procesamiento de materias primas y usan el Gas Licuado del Petróleo (GLP) para dicho propósito, y cumplen con unos consumos mínimos de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

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

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

**USUARIO NO REGULADO:** De acuerdo con lo establecido con la Resolución CREG 057 de 1996, son usuarios con una demanda superior a la definida previamente por la CREG por instalación legalizada, cuyas compras de Gas Licuado del Petróleo (GLP) se realizan a precios acordados libremente bajo negociaciones bilaterales.

**USUARIO NO RESIDENCIAL:** Usuarios de Gas Licuado del Petróleo (GLP) que se les presta el servicio para fines distintos del residencial, destinados a satisfacer las necesidades de Gas combustible de los establecimientos comerciales, industriales, oficiales y en general de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales, clasificados en usuario comercial o industrial, de acuerdo con la matriz de clasificación de clientes contenida en el Grafico 1.

**USUARIO RESIDENCIAL:** Son los usuarios de Gas Licuado del Petróleo (GLP) que se encuentran en los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales, incluye piscinas, baños turcos, cocinas, BBQ, saunas, garitas de vigilantes, que consuman gas.

**USUARIO REGULADO:** De acuerdo con lo establecido con la Resolución CREG 057 de 1996, son usuarios de Gas Licuado del Petróleo (GLP) que están dentro de la red de distribución de LA EMPRESA, y se les aplica todo lo relacionado con el régimen tarifario (criterios y metodología) fijado por la CREG. Pueden ser residenciales, comerciales o industriales regulados.

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

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

**VERIFICACIÓN DE LA EXACTITUD DEL MEDIDOR:** Prueba metrológica realizada al medidor del Usuario para determinar si satisface los requerimientos de exactitud definidos en la resolución CREG 013 de 2014 y las Normas Técnicas aplicables.

## ABREVIATURAS

|                    |                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------|
| <b>CREG:</b>       | Comisión de Regulación de Energía y Gas.        |
| <b>LA EMPRESA:</b> | GLP DEL TOLIMA S.A.S. - E.S.P.                  |
| <b>MINTURISMO:</b> | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.    |
| <b>MINMINAS:</b>   | Ministerio de Minas y Energía.                  |
| <b>ONAC:</b>       | Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. |

## CAPITULO 2.

### CLASIFICACIÓN DE CLIENTES RESIDENCIALES, COMERCIALES E INDUSTRIALES

**Gráfico 1**

| CATEGORIZACION | RANGO DE DEFINICION  |                    | NORMA TÉCNICA APLICABLE |
|----------------|----------------------|--------------------|-------------------------|
|                | PRESION DE OPERACIÓN | POTENCIA DE DISEÑO |                         |
| Residencial    | ≤ 2,03 PSI           | ≥ 0 kW             | NTC-2505 y NTC-3838     |
| Comercial      | ≤ 5,00 PSI           | ≤ 125 kW           | NTC-2505 y NTC-3838     |
|                | ≤ 20,00 PSI          |                    |                         |
| Industrial     | > 5,00 PSI           | > 125 kW           | NTC-4282 y NTC-3838     |
|                | > 20,00 PSI          |                    |                         |

La identificación de la naturaleza entre residencial y no residencial (comercial e industrial) de estos usuarios se hace a partir de los valores establecidos en el Gráfico 1, y la clasificación del usuario será realizada de acuerdo con la evaluación que haga LA EMPRESA.

## CAPITULO 3.

### CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

**1. De los Derechos y Garantías Mínimas.** Los derechos y garantías consagrados en la Constitución Política, la Ley 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 LA EMPRESA en la ejecución del presente contrato.

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

**3. De Libre Elección del Prestador del Servicio.** Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimiento de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato. No obstante, lo anterior, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO acepta que el servicio regulado en el presente contrato de condiciones uniformes sea prestado por LA EMPRESA.

**4. De calidad y Seguridad del Servicio.** LA EMPRESA debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

**5. De Racionalidad.** LA EMPRESA velará porque el servicio se preste y se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.

**6. De Neutralidad.** LA EMPRESA dará un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas derivadas de la prestación del servicio.

**7. De Buena Fe.** Tanto LA EMPRESA como sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.

**8. De Obligatoriedad del Contrato.** El presente contrato es ley para las partes. LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO están obligados no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.

**9. De no Abuso de Posición Dominante.** Las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.

**10. De no Abuso del Derecho.** Los derechos originados en razón del presente contrato, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

**11. De Información y Transparencia.** Los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público de gas combustible, 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 9 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y Ley de Habeas Data.

**12. De Queja y Reclamo.** LA EMPRESA deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.

**13. De Facturación Oportuna.** Los SUSCRIPTORES y/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. La factura de venta será enviada por LA EMPRESA al domicilio del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, y este a su vez podrá obtenerla a través de la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com)

**14. De Obligatoriedad del Pago.** Los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS pagarán en los términos definidos en la ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por LA EMPRESA por la prestación del servicio.

**15. De Participación.** Los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.

**16. De Agilidad y Economía en los Trámites.** LA EMPRESA deberá abstenerse de imponer a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que pueda verificar en sus archivos.

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

## TITULO 2

### CONDICIONES UNIFORMES

## CAPÍTULO 1

### DISPOSICIONES GENERALES

**1. OBJETO:** El contrato de prestación de servicio de gas domiciliario es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual LA EMPRESA, se obliga a prestar a un SUSCRIPTOR y/o USUARIO a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con la formula tarifaria definida por la autoridad competente o por negociaciones bilaterales, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las condiciones uniformes definidas por LA EMPRESA, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS. Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA, sino que, además, las definidas por las leyes y regulación de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en la prestación del servicio objeto del presente contrato. Las partes convienen en someter el perfeccionamiento, ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporen en las definiciones y condiciones del presente contrato.

**2. EXISTENCIA DEL CONTRATO:** Existe contrato de servicios públicos desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por LA EMPRESA para la conexión del respectivo servicio domiciliario de gas combustible, y el servicio queda instalado por LA EMPRESA o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LA EMPRESA sólo podrá ponerle fin por las causales previstas en la ley y en este contrato. El presente contrato se entenderá perfeccionado únicamente cuando se firme por el tomador del servicio en físico o se envíe el formato correspondiente a través de la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com), de conformidad con el procedimiento establecido por LA EMPRESA a través de la misma. El contrato entrará en ejecución una vez el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este contrato.

**3. PARTES DEL CONTRATO:** Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, o aquellas personas a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato serán solidarios en los derechos y deberes de éste, el propietario o poseedor, el tenedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio.

**PARÁGRAFO. AMBITO DE APLICACIÓN.** Las Condiciones Uniformes del contrato son aplicables al SUSCRIPTOR y/o USUARIO regulado, catalogados como residenciales, comerciales e industriales, y al SUSCRIPTOR y/o USUARIO No Regulado en lo que no haya sido objeto de negociación directa, o lo contenido en normas o regulación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, y demás normas aplicables.

**4. DEBERES DE LAS PARTES.** Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la Buena Fe y el de Responsabilidad. Adicionalmente es deber de LA EMPRESA velar por que se cumplan los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997 o la que la modifique, complemente o derogue y las leyes de protección al consumidor vigentes. Y por su lado será deber del usuario en principio el cumplir las presentes obligaciones del contrato de condiciones y la obligación de pago y las demás previstas en la ley.

**5. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando exista disponibilidad del servicio, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por ella y por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con los siguientes requisitos: i) La vivienda cuenta con una red externa para conectarse al Gas Licuado del Petróleo (GLP), ii) exista disponibilidad del servicio, iii) se construya la red interna para Gas Licuado del Petróleo (GLP) en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución 90902 de 2013, Normas Técnicas Colombianas vigentes y demás normas aplicables, iv) la red cuente con una certificación expedida por un organismo de inspección acreditado –OIA– por el Organismo Nacional de Acreditación –ONAC– y las demás establecidas por la normatividad aplicable.

**5.1. USUARIOS NO REGULADOS QUE SE ACOGEN A TARIFAS DE REGULADOS.** En los eventos en que un usuario no regulado atendido por LA EMPRESA decida acogerse a las condiciones tarifarias establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG para usuarios regulados, LA EMPRESA al momento de la solicitud determinará las condiciones técnicas, operativas, y económicas para la prestación del servicio. Estas condiciones se evaluarán tanto para el suministro como para el transporte. En ningún caso se pondrán en riesgo o se menoscabarán los derechos de los usuarios regulados atendidos por LA EMPRESA al momento de dicha solicitud. Si al momento de la solicitud no existe disponibilidad para el suministro o transporte de Gas Licuado del Petróleo (GLP), LA EMPRESA deberá darlo a conocer por escrito al solicitante y en caso de que decida acogerse a las condiciones de disponibilidad indicadas por LA EMPRESA, el solicitante se compromete a mantener indemne a LA EMPRESA en lo que respecta a la continuidad en la prestación del servicio. La solicitud para asumir la condición de usuario regulado deberá presentarse quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha en que el solicitante desea asumir tal condición. De igual forma LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de la solicitud para responder. El plazo podrá prorrogarse en caso que se requiera la práctica de pruebas.

**6. 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 técnico de instalaciones internas de Gas Licuado del Petróleo (GLP), regulación expedida por la CREG vigente, Reglamento Único de Transporte expedido por la CREG y en las demás normas pertinentes.

**6.1. CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN, INSTALACIONES INTERNAS Y PUESTA EN SERVICIO.** LA EMPRESA deberá velar por el cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO para prestar el servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP):

**6.1.1. Verificación por parte de LA EMPRESA de la viabilidad técnica, financiera y comercial** para la prestación del servicio en el municipio, zona o ubicación geográfica en donde se encuentren los inmuebles para la prestación del servicio. LA EMPRESA podrá rechazar el servicio donde no sea técnica, comercial o financieramente viable.

**6.1.2. Levantamiento cartográfico, nomenclatura y diseño de redes de distribución (externas)** en la zona en donde se encuentren los inmuebles para la prestación del servicio.

**6.1.3. Solicitud de permisos de intervención de espacio público** ante los entes gubernamentales, requisitos previos a la construcción de las redes externas.

**6.1.3. Construcción de las redes de distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP), y tendidos de redes y anillos.**

**6.1.4. Construcción de red interna:** EL USUARIO deberá garantizar la existencia de la red interna de Gas Licuado del Petróleo (GLP) de acuerdo con lo establecido en la Resolución del

Ministerio de Minas y Energía 90902 de 2013, la cual podrá ser construida directamente por LA EMPRESA, o realizada por los instaladores de redes internas de Gas Licuado del Petróleo (GLP) que cumplan con las condiciones técnicas establecidas en la normatividad vigente y que se encuentren registrados ante LA EMPRESA distribuidora. Este listado podrá ser consultado en la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com)

**6.1.5. Construcción de cargo por conexión:** EL USUARIO deberá solicitar ante LA EMPRESA la venta del cargo por conexión, y LA EMPRESA exclusivamente realizará la construcción de los activos asociados al cargo por conexión.

**6.1.6. Certificación de la red interna:** EL USUARIO deberá solicitar a los OIA la inspección y certificación de su red interna, con el fin que pueda ser certificada. Una vez la red se encuentre certificada, LA EMPRESA procederá a habilitar el servicio. No obstante, lo anterior, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO autoriza a LA EMPRESA para realizar la inspección y la certificación a través de su proveedor autorizado.

**6.2. DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS NUEVAS:** La construcción de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, suscriptor o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a: i) LA EMPRESA o ii) a una firma instaladora con personal competente, y registrada ante ésta como instaladores de redes internas de Gas Licuado del Petróleo (GLP) domiciliario en edificaciones residenciales y comerciales, los cuales se pueden consultar en la página [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com).

**PARÁGRAFO 1. EXONERACIÓN DE GARANTÍA DE INSTALACIONES INTERNAS DE TERCEROS.** LA EMPRESA no se hará responsable por los trabajos realizados por terceros ni ofrecerá garantía de aquellos productos y/o servicios que ellos mismo ofrezcan.

**PARÁGRAFO 2. REQUISITOS PARA LA PUESTA EN SERVICIO.** LA EMPRESA realizará la puesta en servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP) una vez la instalación interna cuente con: i) que haya pagado el cargo de conexión y se hayan instalado los activos asociados al mismo, y ii) un certificado de conformidad de la misma sea expedido por un Organismo de inspección acreditado ante el ONAC, que demuestre que cumple con la Resolución 067 de 1995, la Resolución 059 de 2012, ambas expedidas por la CREG, y la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, las Normas Técnicas vigentes, y demás normas aplicables.

**7. ORGANISMOS ACREDITADOS PARA REALIZAR CERTIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA.** En todo caso, la instalación interna deberá ser certificada por: i) los órganos de inspección acreditados con los cuales tiene vínculo contractual, o ii) por cualquier otro organismo de inspección de instalaciones internas para el suministro de Gas Licuado del Petróleo (GLP) acreditado ante la ONAC y registrado ante LA EMPRESA. El costo de certificación de la instalación interna será a cargo del usuario y LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio en instalaciones o modificación de instalaciones que no cuenten con dicho certificado.

**PARAGRAFO.** No obstante, lo anterior, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO autoriza a LA EMPRESA para realizar la inspección y la certificación a través de su proveedor autorizado.

**8. CONEXIÓN DEL SERVICIO.** Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP), Resolución 067 de 1995, la Resolución 059 de 2012, ambas expedidas por la CREG, y la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas aplicables.

**PARÁGRAFO 1. CARGO POR CONEXIÓN.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA podrá exigir de acuerdo con el presente contrato, que se haga

un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el SUSCRIPTOR y/o USUARIO cumpla las suyas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la CREG sobre esta materia.

**PARAGRAFO 2.** El cargo por conexión se cobrará por una sola vez con un pago total o parcial al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones o reformas a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. Por aquellos trabajos o servicios prestados al usuario y que no estén expresamente reglamentados, el distribuidor cobrará el valor de los materiales, el costo de utilización de los equipos empleados y de la mano de obra utilizada, más una suma por concepto de administración e ingeniería.

**9. SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.** La conexión, entendida como la instalación de los equipos y la prestación de los servicios remunerados por el cargo de conexión, debe ser efectuada exclusivamente por LA EMPRESA. De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato. El formato denominado "Solicitud de Servicio" hace parte del presente contrato. LA EMPRESA deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por LA EMPRESA más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, LA EMPRESA deberá recibirla e indicarle al suscriptor potencial, los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el usuario cumpla ante LA EMPRESA los requisitos previstos en el contrato, no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.
- b) La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en el presente contrato, el cual no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y notificarse conforme se establece en el presente documento, a menos que se requiera de estudios especiales para determinar la autorización de la conexión para lo cual LA EMPRESA podrá tomar un término adicional de tres (03) meses conforme a la resolución CREG 108 de 1997, art. 16, en el evento expresamente establecido en ella.

**PARÁGRAFO 1. PLAZO DE CONEXIÓN.** Una vez firmada la SOLICITUD DE SERVICIO, LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez autorizado el pago de los cargos correspondientes o realizado el mismo, salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de prestación de servicio público de gas combustible, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios. En todo caso, los usuarios podrán solicitar su terminación en cualquier tiempo antes de su instalación. Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y los gasodomésticos lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**PARÁGRAFO 2. CONEXIONES EN EDIFICACIONES EXISTENTES.** LA EMPRESA no realizará la conexión del servicio a un inmueble, si el inmueble mantiene una suscripción anterior cuyo contrato se encuentre vigente por no haber realizado el pago de la totalidad de la deuda de servicio público, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas por cualquier concepto.



**PARAGRAFO 3. CONEXIONES EN EDIFICACIONES NUEVAS.** LA EMPRESA podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado edificaciones o construcciones nuevas sin que se requiera aprobación previa de las autoridades competentes o una vez obtenida ésta, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo.

**10. DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO.** LA EMPRESA solo podrá negar la solicitud de servicio y/o conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura.
- b) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada, de acuerdo con lo exigido por las Normas Técnicas.
- c) Cuando el inmueble, las instalaciones o los equipos a gas no cumplan con las Normas Técnicas expedidas por la autoridad competente.
- d) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo no mitigable.
- e) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por LA EMPRESA o por la autoridad competente.
- f) Por no encontrarse el inmueble dentro de los planes de expansión de LA EMPRESA.
- g) Por no ser técnica y económicamente viable la prestación del servicio.
- h) Cuando no hay redes de distribución para atender el inmueble.
- i) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección, debidamente acreditado por entidad competente conforme a la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, o por cualquier norma que la modifique, adicione, aclare o complementa.
- j) Por no ofrecer las redes internas del inmueble condiciones de seguridad aceptables por LA EMPRESA de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Ministerio De Minas Y Energía 90902 de 2013.
- k) Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sean necesarios los permisos y/o licencias de ocupación del espacio público que emite la autoridad competente y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite, de conformidad con el numeral IV.3.5. 4.10 del Código de Distribución. En estos casos, se podrá realizar la venta del cargo por conexión si el usuario lo desea, más no habilitar el servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP).
- l) Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sea necesario, la utilización de predios privados, y aún no se cuente con la correspondiente servidumbre o derechos de paso necesarios, o LA EMPRESA se encuentre en negociación de los mismos, en los términos del artículo 57 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con el numeral IV.3.5. 4.11 del Código de Distribución. En estos casos, se podrá realizar la venta del cargo por conexión si el usuario lo desea, más no habilitar el servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP).
- m) Cuando el usuario que haya realizado la instalación interna de Gas Licuado del Petróleo (GLP) con un tercero constructor, no cumpla con los requisitos técnicos para la conexión del servicio público.

**PARÁGRAFO.** La negación de la conexión del servicio deberá comunicarse por escrito ya sea correo físico o electrónico al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas prestadoras de servicios públicos.

**11. GARANTÍA ADICIONAL.** LA EMPRESA podrá solicitar a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

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

**13. MODALIDADES DEL SERVICIO.** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos, será prestado bajo la modalidad residencial, comercial o industrial regulado o no regulado, de acuerdo con la clasificación establecida en el Gráfico 1.

**PARAGRAFO 1.** Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

**PARAGRAFO 2.** Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

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

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

**16. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR:** Los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con lo establecido en la legislación civil colombiana que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las

obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

- c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor de inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta sumir tales obligaciones como suscriptor.
- d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial.
- e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si este es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a LA EMPRESA la existencia de dicha causal.

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

**17. CESIÓN DEL CONTRATO:** En la enajenación de bienes raíces se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de distribución de gas combustible por red, 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, así como el formato de Solicitud del Servicio y todas las declaraciones que el mismo contiene, tales como el estrato socioeconómico, etc.

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

**19. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de gas combustible que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las acometidas, tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional o no residencial.

**20. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida y centro de medición será de quien haya pagado por ellos, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren, pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. No obstante, LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado su totalidad por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO

**PARAGRAFO 1.** El cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse a la acometida, el centro de medición y a la red interna en general, salvo en el período de garantía y si no se

encuentra dentro de las causales de exoneración de garantía, correrá por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando.

**PARÁGRAFO 2.** LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor para garantizar las obligaciones contraídas con ella.

**PARÁGRAFO 3.** El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a LA EMPRESA.

## CAPÍTULO 2

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

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

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

**23. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** Corresponde al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el mantenimiento y reparación de las instalaciones internas. Toda instalación del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por las autoridades competentes y por LA EMPRESA. Como actividad principal del mantenimiento de instalaciones para suministro de Gas Licuado del Petróleo (GLP), se encuentra la revisión periódica, ya sea en: i) en reparaciones y/o reformas o ii) a solicitud del usuario, y se deberá tener en cuenta lo establecido en la Resolución 067 de 1995, la Resolución 059 de 2012, ambas expedidas por la CREG, y la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas aplicables.

**24. REPARACIONES Y/O REFORMAS DE INSTALACIONES INTERNAS.** Cuando el usuario realice o pretenda realizar reparaciones y/o reformas (ampliaciones o modificaciones) en su inmueble o unidad habitacional que afecten el tamaño, capacidad instalada, o método de operación del equipamiento, deberá notificar a LA EMPRESA para su aprobación. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá realizar las reformas a su red interna a través de: i) LA EMPRESA, o ii) terceros que cuenten con certificado de competencia laboral vigente expedido por un organismo de certificación de personas acreditado por el ONAC o por el SENA, y registrados en el Registro de Productores o Importadores de Productos, Bienes o Servicios, ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Cualquier reforma deberá ser inspeccionada

y certificada por parte de un organismo acreditado, y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá asegurarse de que éste llegue al distribuidor. Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos anormales, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que consideren oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, y a costa del usuario.

**PARÁGRAFO. OBLIGACIÓN DE CERTIFICAR REPARACIONES Y/O REFORMAS.** La obligación de contar con un certificado de conformidad será del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien deberá notificar a LA EMPRESA distribuidora la realización de las reparaciones y/o reformas, con el fin de solicitar la inspección de la red interna, y/o notificar y aportar los certificados de conformidad expedidos por terceros organismos de inspección. En caso de no aportar el certificado de conformidad dentro de los siguientes 30 días de encontrarse un defecto no crítico, LA EMPRESA procederá a realizar la suspensión del servicio. En los casos en que el usuario haya sido suspendido por encontrarse un defecto crítico, el servicio no podrá ser reconectado hasta no aportar el certificado respectivo por el organismo acreditado.

**25. REVISIÓN PERIÓDICA:** El usuario desde ahora autoriza a LA EMPRESA para realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con el proveedor autorizado que se encuentre avalado como Organismo de Inspección Acreditado en Colombia para esta actividad. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. LA EMPRESA será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario. Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido.

**PARAGRAFO 1.- NOTIFICACIONES.** LA EMPRESA deberá notificar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a partir del plazo mínimo entre revisión, desde la conexión o última fecha de certificación sobre la obligación de hacer la revisión periódica de la instalación interna de Gas Licuado del Petróleo (GLP). La notificación deberá ser enviada por LA EMPRESA al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en forma escrita, la cual se anexará a la factura del servicio en dicho mes. Así mismo, las facturas posteriores antes del plazo máximo incluirán un campo indicando el vencimiento de este plazo.

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

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

**PARÁGRAFO 4. PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA.** LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la fecha a realizar la revisión periódica técnica conforme a los plazos contenidos en la Resolución 90902 de 2013 y aquella que la sustituya o complemente, con el fin de planificar el cronograma de revisiones técnicas.

**PARÁGRAFO 5. TÉRMINO DE SUSPENSIÓN** Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio que iniciará a partir de los cinco (5) días calendario anteriores al vencimiento del plazo máximo. LA EMPRESA deberá suspender el servicio del SUSCRIPTOR Y/O 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, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, como causantes de la suspensión del servicio, o si vencido en plazo EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no aportó la certificación de su instalación. En caso de suspensión del servicio, LA EMPRESA se exonera de cualquier responsabilidad respecto a la prestación del mismo.

**PARÁGRAFO 6. PROCEDIMIENTO DE RECONEXIÓN.** Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de revisión periódica de la instalación interna de gas, LA EMPRESA deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas siguientes desde que es subsanada la causal que dio origen a la suspensión y es notificado a LA EMPRESA por medio del correo electrónico indicado en la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com) o en las oficinas de servicio al cliente. LA EMPRESA acordará con el Organismo de Inspección Acreditado, la fecha y la hora en la que el usuario contará con el servicio. El costo de reconexión deberá ser asumido por el usuario.

**PARÁGRAFO 7. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.** En caso de situaciones tales como: inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el plazo máximo de revisión periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se normaliza cuando LA EMPRESA haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes. En caso que LA EMPRESA compruebe que el certificado de conformidad no es auténtico, la responsabilidad del funcionamiento y seguridad de la instalación será de quién lo haya aportado, y el servicio deberá ser suspendido. El costo de esta suspensión correrá por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**PARAGRAFO 8. PRUEBAS.** Deberá darse cumplimiento por parte del Organismo de Inspección Acreditado a lo establecido en el Numeral 4.6 de la Resolución Ministerio de Minas y Energía 90902 de 2013, en cual hace referencia al cumplimiento de lo consagrado en el Anexo No. 2 de la misma.

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

**PARÁGRAFO 10.** Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto y de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo de LA EMPRESA del gas combustible se mantendrá hasta tanto se demuestre ante dicho distribuidor que se realizaron las correcciones correspondientes.

**PARÁGRAFO 11.** Se considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del usuario, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de Artefactos a Gas.

**PARÁGRAFO 12.** Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término de **30 días calendario** contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un Defecto No Crítico, LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no

podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

**PARÁGRAFO 13.** Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al usuario para efectos de que se corrijan y reportados a LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 14.** Una vez corregidos los Defectos Críticos, así como los Defectos no Críticos y finalizada la inspección o inspecciones de la instalación el inspector o certificador deberá pegar una etiqueta permanente en un sitio visible del recinto en que estén ubicados los Artefactos a Gas, sobre una superficie limpia, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: a) Fecha de la inspección; b) Nombre y apellido del certificador o inspector; c) Nombre del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado; d) Instrucciones para uso seguro de la instalación: 1) No obstrucción de las rejillas de ventilación, 2) deber de informar a LA EMPRESA del gas combustible sobre cualquier Reforma a la instalación o la adición de Artefactos a Gas y 3) emplear siempre personal competente para realizar reparaciones o mantenimientos. La etiqueta debe tener propiedades y características técnicas de seguridad que conlleven su destrucción al ser removida de la superficie sobre la cual ha sido adherida y debe poder permitir su limpieza. El usuario deberá velar por su conservación y limpieza.

**26. REVISIÓN DEL CENTRO DE MEDICIÓN Y ARTEFACTOS A GAS.** La actividad de revisión periódica no incluye la práctica de pruebas al centro de medición. LA EMPRESA es la única responsable de practicar dichas pruebas cuando se requieran. No obstante, lo anterior, en caso de encontrarse una fuga en el centro de medición y artefactos a gas, el servicio de gas será suspendido por encontrarse una condición insegura, y el costo de dicha reparación estará a cargo del USUARIO y deberá realizarla exclusivamente con LA EMPRESA, conforme lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995.

### CAPITULO 3 DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

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

**28. LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** Cada conexión deberá contar con su correspondiente equipo de medida que deberá cumplir con el Código de Distribución y las Normas Técnicas Colombianas vigentes. La instalación de medidor y acometida seguirá bajo la responsabilidad EXCLUSIVA de LA EMPRESA, y se encuentra prohibida su instalación por personal ajeno a LA EMPRESA, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995. La Calibración de los medidores la realizará LA EMPRESA en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con EMPRESAS debidamente certificadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). La verificación de la exactitud de los medidores será potestad exclusiva de LA EMPRESA utilizando los métodos metrológicos definidos por la

distribuidora. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con las Normas Técnicas Colombianas, el código de distribución Resolución 067 título IV numeral 5.5, y por las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**29. CARACTERISTICAS TECNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.** El equipo de medida debe garantizar la hermeticidad entre las piezas ensambladas y evitar caídas de presión mayores a las exigidas por la Norma Técnica colombiana aplicable (NTC 2728 Cláusula 6. Tabla 5 y NTC 4136 Clausulas 3.7.1 y 3.7.2) y/o las Resoluciones de la CREG, o las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen. En cualquier caso, los equipos de medida instalados deben garantizar que cumplen con las características técnicas definidas en las normas aplicables a nivel nacional así: NTC 2728 Medidores de gas tipo diafragma, NTC 4136 Medidores de gas tipo rotatorio y NTC 5927 Medición de Gas Licuado del Petróleo (GLP) con medidores tipo turbina o la norma que la sustituya, modifique o adicione.

**30. VERIFICACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION:** La exactitud de los equipos de medición será verificada por LA EMPRESA, a intervalos razonables y como máximo conforme lo establezca el fabricante en un certificado de conformidad de producto y de ser solicitado, en presencia de representantes del usuario. Los errores máximos permisibles admitidos por LA EMPRESA para los equipos de medición serán los definidos en la Resolución CREG 013 de 2014 y para los usuarios que según sus consumos la clase del medidor sea C o D serán los definidos en las Normas Técnicas Colombianas aplicables (NTC 2728 y NTC 4136) o las que las sustituyan, modifiquen o adicionen.

**PARÁGRAFO 1.** Será obligación del SUSCRIPTOR y/o USUARIO hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar de forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

**PARÁGRAFO 2.** La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución. Resolución CREG 059 DE 2012 Art. 2.

**PARÁGRAFO 3.** El costo de la verificación de la exactitud del medidor, la Calibración de medidor, la reparación o mantenimiento de las acometidas y del centro de medición será por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO según lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997 Art 27.

**PARÁGRAFO 4.** La verificación de la exactitud de los medidores será potestad exclusiva de LA EMPRESA utilizando la metodología de revisión uno a uno o método exhaustivo conforme a NTC 5730 del 2009 Cap. 5.6. La verificación de la exactitud de los medidores consiste en conectar en serie un medidor calibrado, denominado "Testigo", que será de igual o mejor clase que el instalado al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, posteriormente se deja pasar por ambos medidores un volumen definido, el cual se calculará como la diferencia entre las dos lecturas sucesivas de cada medidor, y con los valores de volumen determinados se calcula el error el cual será comparado con el error máximo permisible definido en la Resolución CREG 013 de 2014 y para los usuarios que según sus consumos la clase del medidor sea C o D serán los definidos en las Normas Técnicas Colombianas aplicables (NTC 2728 y NTC 4136) o las que las sustituyan, modifiquen o adicionen. Con los resultados obtenidos en esta prueba se determinará la conformidad de los equipos de medición del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

**PARÁGRAFO 5.** Los errores máximos permisibles admitidos por LA EMPRESA para los equipos de medición serán los definidos en la Resolución CREG 127 de 2014 Art.3 y para los usuarios que según sus consumos la clase del medidor sea C o D serán los definidos en las



Normas Técnicas Colombianas aplicables (NTC 2728 y NTC 4136) o las que las sustituyan, modifiquen o adicionen.

**PARÁGRAFO 6.** El distribuidor podrá periódicamente cambiar o modificar el Sistema de Medición o parte del mismo. El nuevo equipo estará a cargo del distribuidor, a menos de que se trate de fraudes del Usuario, terminación de la vida útil, por mal funcionamiento, cuando el desarrollo tecnológico ponga en el mercado instrumentos de medida más precisos y variación en los consumos por fuera del máximo error permisible conforme a la clase de los equipos, en cuyos casos será a cargo del Usuario.

**31. RETIRO PROVISIONAL DE EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor, LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994. La Calibración de los medidores la realizará el distribuidor en su propio laboratorio acreditado, o podrá contratarla con empresas debidamente acreditadas en Colombia.

**PARÁGRAFO 1.-** Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida o fraudes, LA EMPRESA cobrará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el costo de la revisión, reparación y/o Calibración y el envío del medidor al laboratorio de medición, así como cualquier otro valor relacionado con el proceso de revisión.

**PARÁGRAFO 2.** LA EMPRESA se reserva el derecho de reparar los medidores que después de realizada su verificación se establezca que requiera algún tipo de reemplazo de piezas. En todo caso LA EMPRESA notificará al usuario los hallazgos que se identifiquen y las acciones a seguir, bien sea el arreglo del medidor o la notificación para la instalación de un nuevo medidor, el cual será suministrado únicamente por LA EMPRESA. Dichos valores serán cobrados al usuario por medio de la factura de Gas Licuado del Petróleo (GLP) una vez sean notificados.

**PARÁGRAFO 3.** Los medidores que sean instalados de manera provisional son propiedad de LA EMPRESA y será responsabilidad del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el cuidado de dicho medidor mientras se encuentre instalado, los costos por daños o pérdidas deberán ser asumidos por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y serán cobrados en la factura de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

**32. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR EQUIPOS DE MEDICION Y ACOMETIDAS:** En caso de pérdida o destrucción total o parcial o daño del medidor o de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación será, en todo caso, por cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Dichos valores serán cobrados en la factura de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

**33. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICION E INSTALACIONES INTERNAS:**

**33.1. GARANTÍA DE ACOMETIDAS Y CENTRO DE MEDICIÓN.** LA EMPRESA otorgará una garantía de un (01) año sobre las acometidas y centros de medición que construya LA EMPRESA, que venda o facilite a cualquier título siempre que estos equipos sean nuevos y siempre y cuando sean suministrados por la misma. En caso de existir una caja protectora, nicho, armario o caseta del centro de medición, su protección, mantenimiento y cuidado será responsabilidad del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sin perjuicio de las exclusiones que se presenten por mal uso de la misma.

**33.2. GARANTÍA SOBRE LA INSTALACIÓN INTERNA.** LA EMPRESA otorgará una garantía de un (01) año sobre las instalaciones internas construidas directamente o a través de sus

contratistas que cuenten con vínculo contractual con LA EMPRESA vigente en el momento de su construcción.

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

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

## CAPITULO 4 DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

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

- a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá contar con equipo de medición individual de su consumo.
- b) LA EMPRESA determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Código de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles.
- c) Los equipos de medición que LA EMPRESA exija al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que LA EMPRESA ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario.
- d) Dado que la responsabilidad de la instalación de los equipos de medición es exclusiva de LA EMPRESA, se deberá dar aplicación a lo dispuesto en el literal g del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997.

## CAPITULO 5 DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

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

- a) La prestación continua de un servicio de buena Calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan o por roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras LA EMPRESA los soluciona.
- b) Informar anualmente a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio mediante publicación en un periódico de amplia circulación dentro del área donde LA EMPRESA presta el servicio sobre el sitio electrónico donde se encuentra publicado el Contrato de Condiciones Uniformes.
- c) 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.

- d) Efectuar exclusivamente el mantenimiento y reparación de las redes de distribución de gas y los equipos de su propiedad.
- e) Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, para amortizar los cargos por conexión, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.
- f) Verificar la exactitud de los equipos de medición por el distribuidor o el comercializador a intervalos razonables y como máximo cada cinco (05) años, y, de ser solicitado, en presencia de representantes del usuario. En caso de que el usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo. El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario.
- g) La Calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. 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.
- h) Reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que subsanare la causa que dio origen a la suspensión y/o esta sea notificada al distribuidor por parte del usuario.
- i) Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte de este. La reinstalación se efectuará durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que subsanare la causa que dio origen al corte y/o esta sea notificada al distribuidor por parte del usuario.
- j) Medir el consumo de acuerdo con los instrumentos establecidos en la regulación y las Normas Técnicas, y solo en caso de no ser posible se determinará el consumo de acuerdo a promedios en los eventos permitidos en la Ley y la Regulación
- k) Verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, así como la obligación de adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. En todo caso el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar oportunamente a LA EMPRESA cualquier anomalía que detecte en sus instrumentos de medición.
- l) Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente y de la ley puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO expresamente haya autorizado. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, LA EMPRESA no 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 o usuario.
- m) Implantar un sistema de control de Calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.
- n) Enviar las facturas de cobro al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a la dirección o sitio donde lo haya solicitado formalmente a LA EMPRESA con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, si la facturación se envía a una dirección diferente de donde se presta el servicio, los costos del envío corren por cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La factura podrá ser enviada por correo electrónico.
- o) Suspender o cortar el servicio, si LA EMPRESA lo considera conveniente, cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, en los casos permitidos en la Ley y la Regulación vigente.

- p) Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado por contribución si aplica, los intereses por mora y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.
- q) Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo y presentación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste LA EMPRESA.
- r) Informar por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliario, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para LA EMPRESA, o por casos de conexiones ilegales en el servicio.
- s) Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.
- t) Elaborar un "Acta de Instalación" en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o quien se encuentre presente en el inmueble.
- u) Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados que sean de propiedad de éste, salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de LA EMPRESA, o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita por parte del usuario, acepte entregarlo o cederlo a LA EMPRESA como parte del mismo.
- v) Permitir al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO elegir libremente al proveedor de los artefactos a gas necesarios para la utilización de los servicios. Estos artefactos deberán reunir las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente y ser instalados normativamente.
- w) Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cuando quiera que ocurran fallas que le sean imputables en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y la regulación vigente. Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO hayan convenido con ésta la prestación del servicio, y subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.
- x) Realizar las reparaciones o reformas solicitadas por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR cuando sea requerida y se haya acordado su forma de pago.
- y) Informar al usuario de los Organismos de Inspección Acreditados ante la ONAC y registrados en LA EMPRESA en la página [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com).
- z) Las demás contenidas en el presente contrato y las demás de ley y regulación vigente aplicables.

**36. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, TENEDOR, POSEEDOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás actos de la

autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario o usuario del servicio, las siguientes:

- a) Dar uso eficiente y seguro al servicio público de gas combustible.
- b) Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- c) Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio o la normatividad aplicable, para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor, según sea el caso.
- d) Permitir a su cargo, la revisión por parte de LA EMPRESA o de un Organismo de Inspección Acreditado ante la ONAC y asignado por LA EMPRESA, de su instalación interna, periódicamente o como mínimo cada cinco (5) años o cuando se presuman escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será obligación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en las revisiones previstas en este numeral, por personal de LA EMPRESA, por firmas autorizadas y registradas ante ésta, o de personal con certificado de competencia laboral y registrado ante la Superintendencia de industria y Comercio y ante LA EMPRESA.
- e) Contratar 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, instalación de artefactos a gas y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición, y notificar sobre dichos cambios a LA EMPRESA.
- f) Permitir la verificación de la exactitud de los medidores y la revisión de los reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA. Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y equipos conexos.
- g) Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por LA EMPRESA, realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y que no requiera autorización previa por parte de SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por éste.
- h) Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras, y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, LA EMPRESA dejará constancia escrita de este hecho pudiendo proceder a solicitar el amparo policivo previsto en la Ley 142 de 1994, para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO retire los elementos que impiden o dificultan el libre acceso al medidor. En caso de que el usuario reincida o no retire los elementos que impiden el acceso, LA EMPRESA podrá suspender el servicio y determinar el consumo en la forma prevista en este

contrato. En este evento el servicio solo se reiniciará cuando el usuario haya eliminado las causas que determinaron dicha suspensión.

- i) Responder solidariamente por cualquier anomalía, Manipulación Indevida o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma Calidad del servicio.
- j) Solicitar autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio.
- k) Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y equipos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
- l) Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía, modificaciones o cambios que se presenten en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, adecuaciones, instalación de nuevos artefactos a gas, el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial (SIC). El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrán hacer los reportes de emergencia telefónicamente.
- m) Cumplir con el pago oportuno de todos los cargos incluidos en las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA, dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la obligación de atender el pago. El sólo hecho de la no entrega de la factura no es motivo para que LA EMPRESA pierda el derecho a cobrar del valor del servicio, como tampoco libera al usuario de la obligación del pago del respectivo servicio.
- n) Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente.
- o) Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
- p) Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de LA EMPRESA, salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.
- q) Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de Gas Licuado del Petróleo (GLP), entre otras las siguientes: i) Verificar el cierre de todos los gasodomésticos en el predio, ii) Cerrar las válvulas de paso de los gasodomésticos, y iii) Cerrar la válvula de corte general en el centro de medición.
- r) Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del suscriptor y sobre la factura no recibida.
- s) Permitir el reemplazo del medidor cuando se hayan encontrado frenado, adulterado o intervenido o por fuera del máximo error permisible, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de LA EMPRESA acreditado o en un laboratorio debidamente acreditado 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, por terminación de la vida útil, o cuando

el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Se considerarán como indicios de adulteración o Manipulación Indevida: la alteración de sellos, la adición de sustancias, la instalación de bypass, las perforaciones en el cuerpo del medidor, perforaciones en el odómetro del medidor, las modificaciones en los tornillos de seguridad o la instalación invertida. Así mismo la adulteración de mecanismos internos del medidor tales como perforación del ducto de salida, rotura de engranajes y perforación del diafragma, entre otros.

- t) Cancelar los consumos dejados de facturar cuando se haya presentado falta de medición del consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de LA EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.
- u) Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- v) De conformidad con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que haya presentado un reclamo a LA EMPRESA, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación, es decir deberá cancelar las sumas no discutidas hasta tanto se resuelva el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- w) Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.
- x) Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que estos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta.
- y) El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.
- z) El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.
- aa) En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culpable.

- bb) Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, impropio, o abusiva de los mismos puede causar a LA EMPRESA o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.
- cc) Utilizar gasodomésticos y equipos a gas que cumplan con las Normas Técnicas vigentes. LA EMPRESA se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.
- dd) Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.
- ee) Permitir con su previa autorización (la cual se entiende otorgada a partir de la suscripción del contrato de servicios públicos) que a partir del momento en que incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, que LA EMPRESA remita su nombre e información comercial más relevante a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Así mismo el SUSCRIPTOR y/o USUARIO faculta a LA EMPRESA para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. LA EMPRESA podrá en cualquier momento acudir a dichos operadores con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
- ff) Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario cuando haya tradición del dominio.
- gg) Asumir los costos por la verificación de exactitud, Calibración, revisión y reparación del medidor y demás equipos, y el valor por envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o cuando se compruebe manipulación o alteración en el equipo de medida o en los casos de anomalías o irregularidades.
- hh) En caso de hurto de los elementos que integran la acometida, EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá presentar el denuncia penal correspondiente. Una vez presentado el denuncia LA EMPRESA procederá al restablecimiento del servicio.
- ii) Reparar las instalaciones de Gas Licuado del Petróleo (GLP) cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con LA EMPRESA o personal certificado con competencia laboral y registrado ante la Superintendencia de Industria y Comercio para dichas labores, y notificarlo a LA EMPRESA dentro de los términos establecidos en la ley, y certificar las instalaciones cuando sean modificadas o reparadas.
- jj) Permitir a LA EMPRESA las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica preventiva con el Organismo de Inspección Acreditado dentro de los términos de ley y regulación vigentes.
- kk) Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, regulación vigente y Normas Técnicas Colombianas.
- ll) El usuario no instalará o reemplazará el (los) medidor (es), de manera inconulta, esta acción será tomada como adulteración o intervención indebida del centro de medición. Si el medidor se debe cambiar por cualquier razón, tales como: hurto, daño mecánico, accidente, etc., el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, deberá notificar a LA EMPRESA conforme al artículo 25 de este contrato.



## CAPITULO 6 DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**37. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de LA EMPRESA, según el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de Calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la CREG.

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

- a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA.
- b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un (1) día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, sanciones, o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO; más el valor de la inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya incurrido para suplir el servicio debidamente probados.
- c) La indemnización de servicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
- d) No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, relacionadas con la misma causa.

## CAPITULO 7 DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

**39. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** La suspensión no procederá por deudas del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con terceros diferentes de LA EMPRESA y podrá efectuarse en los siguientes casos:

**39.1. SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO si conviene en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

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

**39.1.1. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE COMUN ACUERDO.** La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

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

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

- a. Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.
- b. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentre en mora y
- c. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.

**39.1.3. FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.** La suspensión de común acuerdo no libera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumo anteriores, por financiación de cargos por conexión, cobro de bienes o servicios o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

**40. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** De conformidad con el artículo 139 de la ley 142 de 1994, LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, previa notificación al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en forma escrita o mediante aviso de prensa o por medios electrónicos, en los siguientes casos:

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación a la suspensión.
- b) Por fuerza mayor o caso fortuito.
- c) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- d) Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el Municipio.
- e) 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.
- f) Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
- g) Por emergencias declaradas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG -, la UPES u otra autoridad competente.
- h) Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de gas combustible.
- i) Cuando el inmueble no cumple con lo exigido por las Normas Técnicas Colombianas vigentes, la Resolución CREG 067 de 1995, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas aplicables.
- j) Cuando así lo autorice el Código de Distribución, Reglamento Técnico o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente.
- k) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar redes externas existentes.

**PARAGRAFO.** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de Gas Licuado del Petróleo (GLP) o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de Gas Licuado del Petróleo (GLP) será el que establezca la regulación vigente sobre la materia

**40.1. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, previa notificación al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en forma escrita o mediante aviso de prensa o medios electrónicos, en los siguientes casos:

- a) Por falta de pago oportuno de un (1) período de facturación de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio y previamente autorizados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de

manera oportuna. LA EMPRESA podrá suspender el servicio por incumplimiento del contrato en cualquier momento a partir de la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

- b) Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA, que pueda afectar el rango óptimo de funcionamiento del medidor y/o equipo de regulación instalado.
- c) Por realizar conexiones o acometidas sin autorización de LA EMPRESA.
- d) Por realizar modificaciones en las instalaciones, acometidas o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- e) Por dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.
- f) Por cancelar una (1) o varias facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de las sanciones, que para estos casos establece el presente contrato y el Código de Comercio, así como de las demás acciones legales que se consideren necesarias o cuando se pague el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- g) Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los suscriptores y/o usuarios.
- h) Incurrir en Manipulación Indevida a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- i) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, la verificación o Calibración de los equipos de regulación y medida o la lectura de contadores.
- j) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación o cuando se presuma Manipulación indevida, adulteración, mal funcionamiento, errores superiores a los permitidos, falta de correcta medición o daño del mismo.
- k) Por no ejecutar dentro de los plazos indicados en el Reglamento Técnico, la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA, de acuerdo con las normas vigentes.
- l) Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las acometidas externas.
- m) Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- n) Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con LA EMPRESA previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.
- o) Cuando por acción u omisión del USUARIO y/o SUSCRIPTOR sea imposible medir el consumo. O por la negativa por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de LA EMPRESA, cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro (4) meses consecutivos. (Numeral X del 5.17 Código de Distribución). O por Instalar conexiones sin medición, bypass o elementos que provoquen o impidan el registro del consumo por parte del medidor o elementos que permitan el uso del gas sin que este pase por el registro del medidor.
- p) Cuando no se permita a LA EMPRESA la revisión obligatoria y/o la certificación de las instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- q) Por intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores que no estén calibrados y

homologados por LA EMPRESA. O por efectuar Manipulación Indevida a documentos, tales como facturas, constancias de estratificación y similares que se relacionen directamente con el servicio.

- r) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, una vez requerido por LA EMPRESA, no actualice y/o ajuste el valor de la(s) garantía(s) de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación que LA EMPRESA envíe para tales efectos.
- s) En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.
- t) Cuando el proceso de revisión periódica no sea efectuado por el Organismo de Inspección Acreditado autorizado por LA EMPRESA antes del plazo máximo de 5 años y/o cuando no se envíe el certificado de conformidad de la instalación interna expedido por el Organismo de Inspección Acreditado ante la ONAC.
- u) Cuando, producto de una inspección, se detecten defectos críticos, o pasado el término de regulación, no se subsanen los defectos no críticos conforme la regulación vigente.
- v) Cuando un usuario que ha contratado suministro interrumpible se niegue a suspender el uso del gas después de recibir la notificación de LA EMPRESA para que interrumpa el consumo.
- w) Las demás contenidas en la Ley y regulación vigentes.
- x) Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo del gas.
- y) Cuando el usuario esté haciendo uso del servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP) sin que su instalación interna cuente con el Certificado de Conformidad.

**PARÁGRAFO 1. AMPARO POLICIVO.** En el evento en que un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al taponamiento de la misma. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá cancelar el valor de la reinstalación y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

**PARÁGRAFO 2.** De cualquier modo, el incumplimiento del contrato en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, permitirá a GLP DEL TOLIMA S.A.S. - E.S.P. tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

**PARÁGRAFO 3.** Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**PARÁGRAFO 4.** Ejecútese o no la medida de suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO 5.** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión. LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA, puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

**PARÁGRAFO 6.** Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.

**PARAGRAFO 7.** LA EMPRESA cargará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que pague fuera de la fecha de pago oportuno prevista en la factura respectiva, el valor de la visita del contratista al que se le haya asignado la orden de suspensión del servicio.

**PARÁGRAFO 8.** El usuario, propietario y/o Suscriptor, que dañe, violento y/o retire de alguna manera, del centro de medición el dispositivo de Suspensión denominado CEPO, el cual es propiedad de LA EMPRESA, deberá asumir el valor del mismo, valor que se verá reflejado en la factura siguiente, a la fecha en la cual se identifique el daño causado.

**41. CORTE DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá cortar el servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

- a) Por suspensión del servicio por un término superior a **cinco (5) períodos** de facturación consecutivos para usuarios residenciales y dos (2) periodos para usuarios comerciales, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- b) Por hacer conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA sin perjuicio de las acciones legales o policivas a que haya lugar.
- c) Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
- d) Cuando se reincida en la adulteración de los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se conectó el servicio sin autorización de LA EMPRESA.
- h) Por cualquier otra forma de manipulación indebida que afecte a LA EMPRESA.
- i) Por orden de autoridad competente.
- j) Por realizar modificaciones en las acometidas, sin autorización previa y por escrito de LA EMPRESA.
- k) Por atentar o poner en peligro la seguridad del sistema de distribución.
- l) Por reincidir dentro de un periodo de dos (2) años en una causal de suspensión.
- m) Por no permitir la lectura de los consumos.
- n) Por no permitir la suspensión del servicio cuando haya incurrido en una de las causales de suspensión señaladas en el numeral 39 de este contrato.
- o) Las demás contenidas en la Ley y regulación vigentes.

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

**PARÁGRAFO 2:** El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

**PARÁGRAFO 3:** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio y por los perjuicios que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pudiese recibir por no contar con el suministro de gas, cuando el haya sido motivado por la violación grave del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las condiciones del contrato.

**42. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa que originó el procedimiento y pagar en los plazos y términos establecidos por LA EMPRESA:

1. La deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
4. En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en el centro de medición, la acometida y/o instalación interna como consecuencia del corte o la suspensión, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO asumirá los costos en que se incurra.

## CAPITULO 8 DE LAS FACTURAS

**43. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas emitidas por LA EMPRESA prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA, sin perjuicio de la aplicación de las acciones legales y contractuales a que haya lugar.

**44. 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.

**45. CLÁUSULA DE ACELERAMIENTO.** En caso de mora del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se le difiera, y tenga relación con el servicio público. LA EMPRESA podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

**46. CONTENIDO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información: Logotipo de LA EMPRESA junto con la razón social y el NIT indicando que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos. Código de cuenta o NIT y el nombre o razón social del suscriptor. Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición y/o dirección donde se envía la cuenta de cobro, estrato socioeconómico, número medidor, clase de servicio, período de facturación del servicio, cargo fijo, descripción de la liquidación del consumo que se factura, el factor de corrección de lectura si es aplicable, el consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección, causa de no lectura, fecha de suspensión y/o corte del servicio, saldo, valor vencido, valor. presente, total a pagar, lectura anterior, lectura actual, consumo (m3), promedio consumo (m3), número de factura, meses de vencimiento, fecha de vencimiento, los cargos expresamente autorizados por la comisión de regulación, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada, lugar de pago, estado del usuario, financiación, cargo por conexión, forma de pago, valor del metro cúbico de gas o su equivalente en Kg o Galones, consumo de los últimos seis (6) meses, valor del subsidio otorgado y base de su liquidación, valor de la contribución y porcentaje aplicado para su

liquidación, cargo por reconexión y/o reinstalación, el costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho costo por actividad, fecha de la revisión periódica en los términos de ley y regulación cuando aplique, fecha de la verificación de la exactitud del medidor en los términos establecidos por LA EMPRESA, la notificación de que la factura presta mérito ejecutivo, la Calidad de retenedor del impuesto a las ventas, otros conceptos y cobros que hayan sido expresamente autorizados por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO entre otros los correspondientes a gasodomésticos, instalaciones, financiamientos no bancarios, seguros, gastos de cobro prejudicial y judicial, costo de las copias de las facturas en caso de ser requeridas por el usuario, otros bienes y servicios, siempre y cuando el valor ajeno al servicio público se totalice por separado dentro de la factura.

En los casos en que se compruebe medidores frenados, manipulación de medidor o regulador, bypass y demás conductas que constituyen defraudación de fluidos, LA EMPRESA tendrá derecho a cobrar el equivalente a 5 meses de consumos promedio mensuales de los meses anteriores y los demás requeridos por la normatividad vigente.

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

**47. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** LA EMPRESA facturará mensualmente el servicio, cualquier cambio en este sentido será notificado oportunamente al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio. La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, los expresamente autorizados conforme a la ley, y los convenidos con el usuario directamente o en el Contrato de Condiciones Uniformes. No obstante, se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

**PARÁGRAFO 1.** LA EMPRESA procurará ofrecer facilidades de financiación para la adquisición de gasodomésticos, accesorios para instalaciones, equipos a gas, pólizas de seguros, así como el cobro de bienes, servicios o valores distintos al servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP), por parte de sus suscriptores y/o usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliar de gas combustible. Para el efecto, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos u otros bienes y servicios, el cobro de los mismos, por éstas, 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 autorice el suscriptor o usuario expresamente, el valor ajeno al servicio se totalice por separado, y LA EMPRESA no suspenda o corte el servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP) por el no pago de tales conceptos. Cuando el bien o servicio lo adquiera una persona distinta del propietario, deberá obtenerse autorización expresa y escrita de éste.

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

**48. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA:** LA EMPRESA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la

fecha de lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un periodo de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores.

Es derecho del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. A LA EMPRESA corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación. De no encontrarse éstos en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, y en todo caso estará disponible en la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com). El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. Sin perjuicio de que el usuario debe pagar el servicio así no le llegue la factura.

**PARÁGRAFO:** Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando LA EMPRESA demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega de las facturas; y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

**49. COBROS INOPORTUNOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**50. INTERESES:** En caso de mora en la obligación del pago de los servicios, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos conforme a la tasa de interés moratorio máximo permitido por la Superintendencia Financiera. Todo lo anterior sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión y/o corte del servicio y las acciones legales pertinentes.

**PARAGRAFO 1.** Los intereses se aplicarán desde el momento en que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago efectivo por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, salvo que LA EMPRESA haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

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

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

**52. COPIA DE LA LECTURA:** Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente al inmueble donde se está prestando el servicio, deberá informarlo a LA EMPRESA, para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo. La solicitud podrá hacerla por escrito y el funcionario receptor la plasmará por escrito y enviará copia de la misma al usuario solicitante.

**53. LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN:** Para liquidar los consumos a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en cada periodo de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo



correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

- a. A los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS que acepten la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA, podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.
- b. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS del respectivo conjunto habitacional.

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

**55. PERIODO DE FACTURACIÓN:** El periodo de facturación será mensual o bimensual. Cualquier cambio en el período de facturación, se informará previamente al usuario, pero será potestativo de la empresa.

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

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

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

**57. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO:** Por regla general todas las conexiones deberán tener equipos de medición. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a LA EMPRESA para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio. El consumo facturable, se contabilizará teniendo en cuenta el consumo promedio registrado por el usuario, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó la Manipulación Indevida 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 inmueble, o la capacidad de consumo de los equipos instalados.

**58. FACTURACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR:** A partir de la expedición del acto de facturación del consumo a recuperar de los últimos (05) meses correspondientes a la capacidad máxima instalada de los equipos que se encuentra al momento en que se detecte la misma, consumo promedio de su histórico de consumo o en su defecto el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico o la categoría a la que pertenece, valorado bajo las

tarifas vigentes o consumos por aforos individuales similares. De no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta irregularidad o anomalía se tomará un periodo que se contabilizará a partir de la fecha en que se presuma o infiera, el cual no podrá exceder de cinco (5) meses, el usuario podrá reclamar y posteriormente interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, siendo esta la oportunidad que tiene el usuario de controvertir la legalidad del procedimiento desarrollado por LA EMPRESA, mediante el cual se establece la situación irregular y anómala,

**PARÁGRAFO:** Existe una excepción al límite temporal de los cinco (05) meses, que consiste en la comprobación del dolo del usuario, LA EMPRESA puede recuperar consumos que debieron ser reflejados en una factura entregada más de cinco (05) meses atrás del momento en que se va a recuperar.

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

**60. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL.** Para la determinación del consumo facturable de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

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

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

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

**63. SUMAS CONTROVERTIDAS:** Las sumas controvertidas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si resultan ser a favor de LA EMPRESA, generan a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el pago de intereses, causados por el tiempo en que duró la controversia.

**64. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, de acuerdo a los siguientes porcentajes:

**Gráfico 2.**

| Tipo de Uso | Rango de Consumo Promedio (m3) | % Desviación significativa (promedio 6 meses anteriores) |          |
|-------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|----------|
|             |                                | Positiva                                                 | Negativa |
| Residencial | 1 a 3                          | 999%                                                     |          |
|             | 4 a 7                          | 500%                                                     |          |
|             | 8 a 15                         | 200%                                                     |          |
|             | 16 a 30                        | 100%                                                     | -100%    |
|             | 31 a 80                        | 60%                                                      | -75%     |
|             | 81 a 150                       | 40%                                                      | -40%     |
| Comercial   | > 151                          | 30%                                                      | -30%     |
|             | 0 a 100                        | 80%                                                      | -100%    |
|             | 101 a 500                      | 60%                                                      | -60%     |
|             | 501 – 800                      | 70%                                                      | -70%     |
|             | 801 – 2000                     | 45%                                                      | -45%     |
| Industrial  | > 2001                         | 40%                                                      | -40%     |
|             | 0 - máx.                       | 50%                                                      | -50%     |

**PARÁGRAFO 1.** LA EMPRESA, deberá realizar las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

**PARÁGRAFO 2.** Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el promedio de los consumos anteriores del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o con los consumos promedios de los suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, tales como zona, tipo de categoría y consumo, o mediante aforo individual, todo lo cual será informado al usuario con anterioridad a la facturación.

**PARÁGRAFO 3.** Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

## CAPITULO 9 DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**65. QUEJAS, PETICIONES RECLAMOS Y RECURSOS:** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos o de Atención a Usuarios de LA EMPRESA, o a través del correo [pqr@glpdeltolima.com](mailto:pqr@glpdeltolima.com) ó [pqr.glpdeltolima@gmail.com](mailto:pqr.glpdeltolima@gmail.com) para el efecto el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar por lo menos su nombre y dirección en donde recibe el servicio. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**66. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES:** Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA, las podrá resolver de esta misma forma. Si la queja, reclamación 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. Las peticiones, reclamaciones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por medio de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de Petición y las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán en las oficinas de atención al cliente.

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

1. Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte, facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención al cliente o a través del correo electrónico que LA EMPRESA disponga para ello.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
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 seis (6) períodos.

**68. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA, tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la ley 142 de 1994, 689 de 2001 y en las resoluciones y demás norma que regulan esta materia y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

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

**70. RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un mismo escrito y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El expediente será enviado directamente por LA EMPRESA ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de que sea resuelto, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles en que se expida el acto administrativo que decide el recurso de reposición.

**71. NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos se notificarán por escrito a la dirección física o electrónica conforme lo haya solicitado el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Aquellos actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos se notificarán personalmente, entregando la correspondiente decisión a quien formula la queja, reclamación, petición o recurso. La notificación deberá ser enviada al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo que resuelve la queja, petición, reclamación, o recurso.

Una vez enviada la comunicación al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando la notificación se realice por medio del envío de una CITACIÓN POR NOTIFICACIÓN PERSONAL el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dispondrá de cinco (5) días hábiles desde su entrega, para presentarse a notificarse personalmente de la decisión; de no comparecer el solicitante, peticionario o recurrente se procederá al envío de la NOTIFICACIÓN POR AVISO, la cual deberá realizarse a partir del día siguiente del vencimiento del término para notificarse personalmente, y se entenderá surtida al día siguiente de su entrega. Esta última notificación procede en el evento que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que formula la queja, petición, reclamo o recurso, no sea posible ubicarlo en la dirección suministrada por él mismo o no comparezca en el término de (05) días hábiles que dispone para notificarse personalmente. Una vez surtida la notificación personal o por aviso, se entenderá notificada la decisión o el acto y empezarán a correr los términos correspondientes para interponer los recursos de ley a que hubiere lugar, y demás acciones en la vía gubernativa y legales a partir del día siguiente de surtida la notificación. Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de notificación y las órdenes de trabajo o informes de visita técnica servirán como prueba de respuesta al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**PARAGRAFO 1.** Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna o resueltos estos desfavorablemente, el SUSCRIPTOR, USUARIO o propietario deberá pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la factura del servicio junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca, en la factura siguiente a la decisión.

**PARAGRAFO 2.** Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberá abonar en la(s) siguiente(s) facturación(es) el valor correspondiente.

## CAPITULO 10 DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**72. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas en favor de LA EMPRESA por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
2. Por parte de LA EMPRESA cuando se compruebe Manipulación Indevida del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago, defraudación de fluidos 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 donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos que tiene LA EMPRESA. Ocurredo esto, LA EMPRESA no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
5. Por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
6. Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión al servicio por causas imputables a éste, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta LA EMPRESA para conectarlo. En tal caso LA EMPRESA cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
7. Por los demás motivos establecidos en la ley.

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

**74. MODIFICACIONES:** LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser notificadas en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días calendario siguientes de haberse efectuado. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

**75. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se registrará por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato. Se registrará también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

## CAPITULO 11

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

**76.** De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, y el Concepto Unificado No. 34 de 2016, emitido por parte de la SSPD, la expedición del acto de facturación mediante el cual se pretende cobrar los consumos dejados de facturar, el cual estará acompañado de la decisión que contenga los fundamentos técnicos y jurídicos, la fórmula para calcular el valor correspondiente y el cálculo del mismo, cualquier otra información requerida por la normatividad aplicables, se origina la potestad para los usuarios de actuar frente a dicha decisión a través del ejercicio del Derecho de Petición en modalidad de reclamación y posteriormente, bajo la interposición de los recursos de reposición en la sede de LA EMPRESA y de apelación, a ser resuelto en sede de la Superintendencia. El cobro por recuperación de consumos solo se materializa a través del correspondiente acto de facturación, y es a partir de ese momento en que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO está llamado a desplegar la discusión respecto tanto de su contenido y fundamentos jurídicos y técnicos, como de los presupuestos para la determinación del consumo que se pretende cobrar.

**77. REVISIÓN TÉCNICA DEL MEDIDOR EN LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO Y/O VERIFICACIÓN DE LA EXACTITUD DEL EQUIPO DE MEDIDA:** El técnico y/o contratista de LA EMPRESA deberá ubicar el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar y procederá a informarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si estos se encuentran en el momento de la verificación, lo siguiente:

- Presentación del personal autorizado por LA EMPRESA, responsable de la actividad de verificación, con la debida identificación que lo acredite como funcionario o contratista de LA EMPRESA.
- El objeto de la verificación, el cual deberá soportarse con la respectiva orden de verificación expedida por el prestador del servicio.
- Deberá informarse al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el derecho que tiene de ser asistido durante la visita por parte de un técnico en gas o testigo hábil, de su confianza, con el fin de que lo asesore en la revisión o verificación, para lo cual se le otorga un lapso de quince (15) minutos.
- De ser necesario el retiro del medidor, el funcionario en terreno informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o encargado, los motivos para el retiro del medidor, informando que se procederá con la instalación de un medidor provisional, propiedad de LA EMPRESA, el cual quedará instalado el tiempo correspondiente a la verificación del medidor retirado en el laboratorio acreditado.
- Cuando el medidor del predio haya sido retirado, LA EMPRESA informará al usuario sobre el envío del medidor al laboratorio, indicando datos como: nombre del

laboratorio, dirección, teléfono, informando, además, que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR tiene el derecho de estar presente en la verificación del medidor en el laboratorio, si así lo desea y previa coordinación con el laboratorio.

- La posibilidad que tiene el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de hacerse a cualquier medio probatorio señalado en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil. Una vez realizado lo anterior, deberá consignarse en el acta: Fecha y hora de inicio de la verificación; Nombre del empleado responsable de la verificación y su identificación, Dirección del inmueble donde se realiza la verificación; Tipo del usuario (residencial – indicando el estrato -, comercial, industrial, oficial, etc.); Nombre del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO; Número de identificación del usuario; Nombre de la persona que atendió la verificación; Declaración suscrita por la persona que atiende la verificación (usuario, suscriptor o potencial usuario), donde deja constancia de que le fue suministrada la información señalada en los literales, a), b), c) y d); Una vez terminada el acta se entregará copia de la misma; Si quien atendió la verificación se niega a firmar, lo debe hacer un testigo, con la leyenda “se negó a firmar”; Cuando la verificación de las instalaciones de gasodomésticos o del equipo de medida no pueda llevarse a cabo por ausencia de usuario, LA EMPRESA procederá a sellar el centro de medición para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica o la verificación de la exactitud del equipo de medición, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a LA EMPRESA para adelantar la revisión o verificación, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo con nombre y cédula. En el evento en que se detecte alguna presunta irregularidad, se dejará copia de esta acta. Una vez registrada la información, se procederá a comparar la información encontrada contra la información consignada en el sistema de LA EMPRESA, verificando visitas anteriores, comportamientos de consumo, toma de lecturas, posibles desviaciones de consumo, verificación y comparación de consumo por aforo de equipos instalados y cualquier información que pueda sustentar la actuación administrativa que se pueda iniciar.

**78. PRUEBAS AL MEDIDOR:** En el evento de encontrar cualquier presunta irregularidad se procede a registrarla en el acta de inspección. En los casos de ausencia de sellos, rotura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición o que los sellos encontrados no correspondan a los instalados por LA EMPRESA, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación o en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC en su sitio de instalación, dejando constancia de los hallazgos. En caso de retiro de medidor para efectos de verificación y/o Calibración en laboratorio, se consignará este hecho en el acta de inspección y en el acta de cambio correspondiente. En el evento en que se encuentren violados los elementos de seguridad y/o sellos faltantes o con presunta irregularidad, LA EMPRESA reemplazará los sellos afectados por nuevos, dejando constancia de ello en el acta de inspección; así mismo podrá reemplazar cualquiera de los sellos, cargando al usuario en la factura el costo de los mismos.

### 79. PRUEBAS QUE GENERALMENTE SE REALIZAN EN TERRENO A LOS MEDIDORES:

- Prueba de Estanqueidad: Consiste en verificar si el medidor continúa o no marcando, después de apagar todos los gasodomésticos y dejar abierta la válvula que está ubicada inmediatamente después del medidor.



- ii. Inspección Externa e Interna del Medidor: Consiste en realizar una inspección visual al medidor con el propósito de verificar que las condiciones externas e internas del medidor no se encuentren adulteradas.
- iii. Revisión de los Precintos. Se verifica que los precintos colocados al equipo de medida no estén rotos. En los casos de ausencia, rotura o indicio de alteración en uno o más elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición o que los precintos encontrados no correspondan a los instalados por LA EMPRESA, se procederá a revisar el medidor en su sitio de instalación y realizar la Calibración en un laboratorio debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC. Una vez retirado el medidor del lugar de instalación, se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad, los cuales serán relacionados en el acta, y se procede a instalar un medidor provisional mientras se revisa el medidor retirado. En el acta de inspección se incluirá el número del medidor instalado provisional y su lectura actual. Del peritazgo que se efectúe en el laboratorio deberá darse traslado al usuario para efecto de su contradicción. El laboratorio deberá suministrar a LA EMPRESA y al usuario (si este lo solicita) copia de los resultados de las pruebas de ensayo y el certificado de Calibración respectivo.
- iv. Censo de carga (BTU/h o kW/h): Debe consignarse el Censo de Carga o aforo en el acta de verificación, registrando clase de equipo, potencia, horas de uso. En los casos que la anomalía o Manipulación indebida encontrada sea el exceso de la capacidad instalada, se envía notificación de los cambios que se debe de realizar en el centro de medición e indicando los tiempos de ley que se dan para ser realizados. El usuario debe de solicitar por la línea de atención al cliente los cambios requeridos para corregir la irregularidad. Una vez cumplido “un periodo de facturación” y el usuario no ha solicitado los cambios al centro de medición, se genera la orden por parte de la compañía para que sean realizados los cambios y se carguen los valores al usuario. En los casos que el suscriptor este haciendo un uso distinto al convenido en este contrato, se notificará al suscriptor del cambio de categoría a comercial o industrial según sea el caso.
- v. Verificación de la Exactitud: Máximo cada cinco (5) años LA EMPRESA podrá realizar esta prueba en el sitio de instalación del medidor, la cual consiste en conectar en serie un medidor calibrado, denominado “Testigo”, que será de igual o mejor clase que el instalado al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, posteriormente se deja pasar por ambos medidores un volumen definido, el cual se calculará como la diferencia entre las dos lecturas sucesivas de cada medidor, y con los valores de volumen determinados se calcula el error el cual será comparado con el error máximo permisible definido en la Resolución CREG 013 de 2014 y para los usuarios que según sus consumos la clase del medidor sea C o D serán los definidos en las Normas Técnicas Colombianas aplicables (NTC 2728 y NTC 4136) o las que las sustituyan, modifiquen o adicionen. Con los resultados obtenidos en esta prueba se determinará la conformidad de los equipos de medición del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

**80. PRUEBAS AL REGULADOR:** En las visitas de verificación se realiza el proceso de toma de presión de medición en centro de medición, utilizando para esto una cabeza de prueba debidamente calibrada, registrando en psi o bares el valor correspondiente a la presión de operación de la red interna, en el evento de encontrar cualquier presunta irregularidad o manipulación en el regulador se procede a registrarla en el acta de inspección; para el caso de manipulaciones indebidas en la regulación no es obligación de LA EMPRESA instalar reguladores provisionales o enviar el regulador a un laboratorio acreditado, si el regulador funciona correctamente, y se deben colocar los hallazgos en el acta de inspección y se

tomarán las respectivas fotos y/o videos como soportes de la presunta manipulación, mostrando además la presión de operación. La manipulación de la regulación puede darse en dos niveles:

- a) manipulación o intervención del regulador cambiando sus condiciones operativas normales, o
- b) el cambio de regulador no autorizado por LA EMPRESA, que puede conllevar a afectación de la facturación por cambios en la presión de medición que va directamente relacionado con el factor de corrección a aplicar en la facturación. La actuación administrativa en estos casos se soporta con el acta de inspección, registro de presión de operación en terreno, registro de presión de operación en el sistema comercial de LA EMPRESA, fotos y/o videos.

**81. DILIGENCIA DE REVISIÓN DEL MEDIDOR EN EL LABORATORIO:** Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se presenta el día de la revisión del medidor en el laboratorio, se procederá, en presencia del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a la apertura de la caja sellada y a la práctica de la prueba en el taller, diligenciando además el Acta de revisión de medidor con tercero presente, indicando los hallazgos y observaciones, el acta deberá ser firmada por las personas que intervinieron en la actividad. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no comparece a la diligencia se dejará constancia de tal situación, diligenciando el Acta de revisión sin tercero presente, se colocarán los hallazgos y observaciones, y el acta será firmada por el personal de LA EMPRESA presente. Posterior el laboratorio debidamente acreditado, deberá expedir el respectivo reporte de ensayo, certificado de Calibración o certificado de inspección según el tipo de acreditación con que éste cuente.

**82. TRASLADO DE CARGOS:** Determinado por parte de LA EMPRESA que no hubo lugar a la presunta Manipulación Indebida, se da por terminada la actuación; si se determina que hay Manipulación Indebida, deberá iniciarse la actuación administrativa, en donde LA EMPRESA le comunica formalmente al usuario o suscriptor la actuación que se inicia, la finalidad de la misma y el procedimiento que se llevará a cabo, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes.

**82.1. Presentación de Cargos para manipulación de medidores, reguladores y by-pass:** Los cargos deberán contener por lo menos:

- a. Recuento de los antecedentes del procedimiento, pruebas y la actuación que se inicia: Presentación de los descargos (verbal o mediante escrito en las instalaciones de LA EMPRESA), solicitud y práctica de pruebas realizadas y a realizarse. Se incorporará la fórmula a utilizar para el cálculo del consumo sea por manipulaciones o anomalías en el medidor o en el regulador, las cuales se relacionan en el anexo 2 del presente contrato.
- b. Aclaración de que contra esta comunicación no proceden los recursos de ley.
- c. Que tiene cinco (5) días hábiles para hacerse parte del proceso y ejercer su derecho de defensa. La comunicación de los cargos deberá ser enviada al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del mismo. Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia y prueba de comunicación y las órdenes de trabajo o informes de visita técnica servirán como prueba de respuesta al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Si el usuario y/o propietario y/o suscriptor asiste a la diligencia de revisión del medidor en el laboratorio acreditado, se dejará constancia en el acta de revisión del medidor.

**82.2. Comunicación de cobro por medidor frenado (no manipulación):** En los casos en que se presenten medidores frenados por uso o deterioro, LA EMPRESA enviará comunicado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO del cobro de los 5 meses anteriores desde la detección del

hecho, aclarando que contra la comunicación no proceden los recursos de ley, e informando que tiene cinco (5) días hábiles para hacerse parte del proceso y ejercer su derecho de defensa. La comunicación deberá ser enviada al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición de la misma. Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia y prueba de comunicación y las órdenes de trabajo o informes de visita técnica servirán como prueba de respuesta al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**82.3. Descargos:** Una vez comunicados los cargos o la comunicación de cobro, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO formulará sus descargos y aportará las pruebas que pretenda hacer valer y/o solicitará la práctica de las que considere pertinentes y conducentes para su defensa, en el término de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación. El USUARIO y/o SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO, podrán solicitar en cualquier momento de la actuación administrativa, copias a su costa del expediente que reposa en LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO.** Los descargos serán resueltos mediante Resolución dentro de los 15 días siguientes contados desde el recibo de los mismos, la cual concederá los recursos de ley, y será notificada de acuerdo con el capítulo 9 del presente contrato.

**83. RESOLUCIÓN DE IMPOSICIÓN DE COBROS:** Revisados los descargos presentados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y practicadas las pruebas que se hubieren solicitado, LA EMPRESA procederá si es del caso, a imponer los cobros a que hubiere lugar, de acuerdo a lo establecido en el anexo 2 del presente documento, además se colocará la fórmula a utilizar para el cálculo del consumo a cobrar, sea por manipulaciones o anomalías en el medidor o en el regulador, establecidas igualmente en el anexo 2 de este contrato. En la resolución que se impongan los cobros se le hará conocer al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el derecho que tiene, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo, a interponer los recursos de ley. La notificación de la resolución deberá ser notificada al usuario de acuerdo con lo establecido en el presente contrato. Surtido el plazo para la presentación por parte del USUARIO Y/O PROPIETARIO de los recursos de Ley, y una vez éstos se encuentren resueltos de acuerdo con el CAPITULO 9 DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS contenido en el presente contrato, LA EMPRESA procederá a realizar los cobros dejados de facturar a través de la factura de las Gas Licuado del Petróleo (GLP) del mes siguiente al resuelve, o en caso de encontrarse en apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a que los recursos se encuentren resueltos y la decisión en firme.

**84. PROCESOS PENALES POR DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** LA EMPRESA podrá iniciar acciones penales contra el SUSCRIPTOR, USUARIO Y/O POSEEDOR, así como contra personas involucradas en los casos de conexiones ilícitas o manipulaciones que LA EMPRESA considere que hay una afectación a la seguridad de la ciudadanía y/o una afectación o detrimento patrimonial hacia LA EMPRESA, causada por actos de manipulaciones indebidas de los centros de medición, acometidas y/o anillos de distribución, de acuerdo con lo establecido en las normas penales vigentes.

## CAPITULO 12 DE LAS DISPOSICIONES FINALES

**85. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y cualquiera de las partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción

de donde se presta el servicio; o en su defecto a la decisión de un árbitro único, abogado que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará Al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio, centro al cual debe dirigirse la demanda arbitral y en donde se desarrollará el proceso, cuando no haya sido posible lograr un consenso entre las partes sobre su designación. El proceso se llevará a cabo de acuerdo con las normas legales que regulan el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos.

**86. DELEGACIÓN:** El Representante Legal de LA EMPRESA, podrá delegar facultades en un trabajador de LA EMPRESA para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos, imponga los cobros a que haya lugar en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato.

**87. ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O FRAUDULENTO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE:** Conforme a lo dispuesto en el Código Penal en su artículo 256 que establece: “Defraudación de fluidos: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. LA EMPRESA a través de su representante legal de acuerdo con lo ordenado en el artículo 35 del Código de Procedimiento Penal, procederá ante la autoridad competente de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 78 del mismo código a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de gas combustible. Con el objeto de obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible, se procederá a la constitución de la parte civil por parte de LA EMPRESA.

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

## CAPÍTULO 13 DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

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

- a) Las empresas de servicios públicos domiciliarios o cualquier otro agente a los que se refiere el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, que realizan la actividad de comercialización separada de las demás actividades de servicio público;
- b) El usuario no regulado que desea participar directamente en el mercado mayorista de Gas Licuado del Petróleo (GLP); y
- c) Los generadores térmicos que realicen la venta de Gas Licuado del Petróleo (GLP) y/o capacidad de transporte en el mercado secundario a través de los mecanismos establecidos en la Resolución CREG 114 de 2017 excluidos los artículos 44, 45 y 46

de la misma, o en el mercado minorista de Gas Licuado del Petróleo (GLP) a usuarios regulados o no regulados.

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

**89.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL COMERCIALIZADOR:** El comercializador de Gas Licuado del Petróleo (GLP) deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales:

- a) Publicar las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen con sus usuarios regulados.
- b) Cumplir las disposiciones sobre medición contenidas en el RUT, en el Código de Distribución, y demás regulación vigente aplicable.
- c) Atender las peticiones, quejas y reclamos de los clientes que atiendan.
- d) Verificar que los usuarios tengan sistemas individuales de medición de conformidad con la normatividad vigente.
- e) Asegurar que se cumplan las condiciones operativas y de medición establecidas en el RUT, o en aquella resolución que lo modifique o sustituya, cuando se trate de usuarios conectados directamente al Sistema Nacional de Transporte.
- f) Asegurar que se cumplan las condiciones establecidas en el Código de Distribución, o en aquellas resoluciones que lo modifiquen o sustituyan.
- g) Desagregar en las facturas de los usuarios los costos de los distintos componentes de la prestación del servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos según las normas que rigen la materia.
- h) Cobrar las tarifas de servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP) a sus usuarios y pagar los montos correspondientes a LA EMPRESA por la actividad de distribución.
- i) Pagar las compensaciones a que haya lugar cuando sus usuarios, que hayan recibido notificación de suspender su consumo de gas en aplicación del Decreto 880 de 2007, o aquella norma que lo modifique o sustituya, no suspendan el consumo de gas, así como pagar las compensaciones e indemnizaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y regulación vigente de la materia.
- j) Someterse a las reglas previstas en el RUT para efectos de la construcción de conexiones y puntos de salida en el Sistema Nacional de Transporte cuando el usuario lo autorice expresamente para representarlo ante el transportador.
- k) Realizar las nominaciones de suministro y capacidad de transporte de gas de acuerdo con lo establecido en el Rut o aquella que lo modifique o sustituya.
- l) Realizar los pagos por variaciones de salida a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017.
- m) Pagar los desbalances a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el RUT, o aquella resolución que lo modifique o sustituya.
- n) Pagar oportunamente las facturas de los servicios prestados en el mercado primario de Gas Licuado del Petróleo (GLP), de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Resolución No. 123 de 2013.
- o) Someterse a las condiciones de conexión previstas en la Resolución CREG 067 de 1995, el código de distribución, o demás normas que la modifiquen o sustituyan.
- p) Informar al distribuidor de Gas Licuado del Petróleo (GLP) cuando se detecte la existencia de posibles irregularidades en el sistema de medición, en las acometidas o instalaciones en general.
- q) Constituir mecanismos de cubrimiento para el pago de las obligaciones que se puedan generar por el uso del sistema de distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP) conforme establezca la regulación.

- r) Atender la liquidación que haga LA EMPRESA de los cargos de distribución.
- s) Instruir al usuario sobre su obligación de permitir a LA EMPRESA el acceso al sistema de medida.
- t) Cumplir con las disposiciones aplicables en materia de medida y medición.
- u) Presentar a LA EMPRESA las solicitudes de suspensión, corte, reconexión y reinstalación en los términos de la Resolución No. 123 de 2013.
- v) Presentar a LA EMPRESA las solicitudes de conexión cuando represente a un usuario potencial.
- w) Incluir en la factura toda aquella información que requiera LA EMPRESA para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 059 de 2012, Resolución CREG 067 de 1995, y demás normas aplicables, relativas a las revisiones periódicas y al uso seguro del gas. En caso que el comercializador omita efectuar estas inclusiones, será el responsable de las consecuencias que se deriven, incluida la posible vulneración al debido proceso del usuario.
- x) Remitir inmediatamente a LA EMPRESA el certificado de conformidad de las instalaciones internas cuando el usuario lo entregue o el organismo de inspección acreditado al comercializador, para los fines establecidos en la Resolución CREG 059 de 2012, Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas aplicables.
- y) Cumplir con el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.
- z) Cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución No. 123 de 2013.
- aa) Las demás obligaciones que impongan la ley, reglamentos y regulación vigente y aplicable.

**89.2. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA FRENTE AL COMERCIALIZADOR.** LA EMPRESA distribuidora de Gas Licuado del Petróleo (GLP) deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales con el comercializador de Gas Licuado del Petróleo (GLP) que preste el servicio en su mercado relevante:

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

- h) Atender las solicitudes de suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio, conforme lo estableció la Resolución No. 123 de 2013.
- i) Atender las solicitudes de nuevas conexiones de acuerdo con lo establecido en el código de distribución.
- j) LA EMPRESA será responsable de la instalación, operación y mantenimiento de medidores, de conformidad con la Resolución CREG 067 de 1995, el código de distribución, o demás normas que la modifiquen o sustituyan.
- k) Cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución No. 123 de 2013.
- l) Las demás obligaciones que impongan la ley, reglamentos y regulación vigente y aplicable.

**PARÁGRAFO 1.** LA EMPRESA tendrá en cuenta lo dispuesto en los artículos 15 al 17 de la Resolución No. 123 de 2013 para la liquidación de la distribución de Gas Licuado del Petróleo (GLP). Igualmente, para la facturación LA EMPRESA tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 al 21 de la misma norma.

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

#### ANEXO 1. OTROS COBROS TARIFARIOS.

Para el año 2023 las siguientes serán las tarifas para el cobro de los conceptos de Cargo de conexión, revisión quinquenal o periódica, y para la remuneración de los servicios de Reconexión y Reinstalación del servicio público de Gas Licuado del Petróleo (GLP) :

| TARIFAS AÑO 2023                                    |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| Cargo por Conexión                                  | \$ 590.000 |
| Medidor                                             | \$ 186.000 |
| Reconexión desde el Centro de Medición <sup>1</sup> | \$ 30.000  |
| Reconexión desde la acometida <sup>1</sup>          | \$ 210.000 |
| Revisión periódica (IVA incluido) <sup>2</sup>      | \$ 75.000  |

<sup>1</sup> Aplica sólo para usuarios residenciales y comerciales.

<sup>2</sup> Estos precios aplican para las inspecciones realizadas por los organismos de inspección acreditados con vínculo contractual con GLP DEL TOLIMA S.A.S. - E.S.P. para el cobro a través de la factura de consumo.

#### ANEXO No. 2 COBROS A REALIZAR EN ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS POR MANIPULACIONES Y MEDIDORES FRENADOS

**A2.1. COBROS DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR FALLAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR:** De conformidad con lo establecido en el numeral 5.53 de la Resolución 067 de

1995 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG o Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición. Esta responsabilidad del usuario incluirá, a título enunciativo, daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, costos de procesos judiciales o extrajudiciales, costas, agencias, y costos conexos, el cobro de consumo dejado de facturar, que será calculado de la siguiente manera:

El cobro del consumo se realizará teniendo en cuenta el número de períodos en que haya facturado con consumo cero (consumo general de LA EMPRESA, histórico de su consumo promedio y/o carga instalada) o consumo menor al real, de acuerdo con la tarifa de Gas Licuado del Petróleo (GLP) de la facturación vigente al momento de emitir la factura, conforme el tipo de usuario, la localidad y/o municipio, categoría del servicio y el estrato al cual pertenece el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**A2.2. COBROS POR INVESTIGACIONES POR MANIPULACIÓN DE MEDIDORES:** De conformidad con lo establecido en el numeral 5.54 de la Resolución 067 de 1995 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG o Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, en caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, han sido manipulados indebidamente, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente:

- (i) investigaciones,
- (ii) inspecciones y pruebas a los medidores,
- (iii) costos de juicios penales o civiles,
- (iv) honorarios legales, y
- (v) instalación de cualquier equipo protector considerado por LA EMPRESA.

**A2.3. COBRO DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR MANIPULACION O IRREGULARIDADES DE MEDIDOR:** Cuando la manipulación o irregularidad se presente en el medidor y agotado el "Procedimiento de la Actuación Administrativa" y establecida la situación irregular o anómala, LA EMPRESA facturará el valor del consumo de Gas Licuado del Petróleo (GLP) dejado de facturar durante los últimos 5 meses anteriores, correspondientes a la capacidad máxima instalada de los equipos que se encuentra al momento en que se detecte la misma, consumo promedio de los últimos seis meses, el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico o la categoría a la que pertenece, valorado bajo las tarifas vigentes, o en su defecto por aforos similares individuales. De no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta irregularidad o anomalía se tomará un periodo que se contabilizará a partir de la fecha en que se presuma o infiera, el cual no podrá exceder de cinco (5) meses, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En virtud de la comprobación del dolo del usuario, LA EMPRESA puede recuperar consumos que debieron ser reflejados en la factura entrega más de cinco (05) meses atrás del momento en que se va a recuperar.

#### A2.4. CALCULO DE FORMULAS

**FORMULA A APLICAR PARA EL CÁLCULO DEL CONSUMO A COBRAR POR ANOMALIAS O MANIPULACIONES DEL MEDIDOR, BYPASS O CONEXIONES DIRECTAS:** Cuando el cobro del consumo a cobrar está relacionado con irregularidades y/o manipulaciones del medidor o instalación de bypass, en los cuales se retira el medidor y se conecta directamente el servicio sin pasar por el medidor, la fórmula a aplicar es:



Consumo real a facturar mes = Consumo real calculado mes – Consumo mes facturado

**COBRO DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR POR MANIPULACION O IRREGULARIDADES EN LA REGULACIÓN:** Cuando la manipulación o irregularidad se presente en el regulador del centro de medición, y agotado el “Procedimiento de la Actuación Administrativa” y establecida la situación irregular o anómala, LA EMPRESA de acuerdo a la presión real encontrada y registrada en el acta de inspección y soportada con fotos y/o videos, y demostrando la existencia de la irregularidad o manipulación comparando lo encontrado en terreno contra lo registrado en el sistema comercial de LA EMPRESA, liquidará los consumos dejados de facturar aplicando el nuevo factor de corrección, estableciendo las diferencias por mes, facturará el valor del consumo de Gas Licuado del Petróleo (GLP) dejado de facturar durante los últimos 5 meses anteriores, correspondiente a la capacidad máxima instalada de los equipos que se encuentra al momento en que se detecte la misma, consumo promedio de los últimos seis meses, el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico o la categoría a la que pertenece, valorado bajo las tarifas vigentes, o en su defecto por aforos similares individuales. De no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta irregularidad o anomalía se tomará un periodo que se contabilizará a partir de la fecha en que se presuma o infiera, el cual no podrá exceder de cinco (5) meses, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 Ley 142.

**FORMULA A APLICAR PARA EL CÁLCULO DEL CONSUMO A COBRAR POR ANOMALIAS O MANIPULACIONES DEL REGULADOR:** Cuando el cobro del consumo a cobrar está relacionado con irregularidades y/o manipulaciones del regulador o cuando se establezca que la presión de medición en el predio es diferente a la registrada en el sistema de LA EMPRESA, se procederá a calcular el factor de corrección real a aplicar, de acuerdo a las variables establecidas y de acuerdo a la localidad, calculado el factor de corrección real, la fórmula a aplicar es:

Consumo real a facturar del mes = (Consumo facturado del mes \* factor de corrección real del mes) / factor de corrección del mes anterior

**A2.5. COBRO DE ENVÍO, REPARACIÓN Y/O CALIBRACIÓN DEL MEDIDOR EN LABORATORIO:** Cuando la manipulación o irregularidad se presente en el medidor y agotado el “Procedimiento de la Actuación Administrativa” y establecida la situación irregular o anómala, teniendo la correspondiente acta de revisión de medidor en el taller, el informe de estado del medidor y el certificado de Calibración, adicional a las pruebas como acta de inspección, fotos y/o videos, se procederá a notificar al usuario el valor a facturar por concepto de envío, revisión, reparación y/o Calibración del medidor en laboratorio. Se exceptúa este cobro cuando el usuario dentro del proceso acceda o acepte instalar un nuevo medidor que cumpla con los requisitos técnicos, de capacidad, el cual deberá ser verificado por LA EMPRESA o cuando producto de la revisión y Calibración del medidor en laboratorio se establezca que el medidor no tenía ninguna clase de irregularidad y que no fue necesaria reparación, ajuste o cambio de pieza alguna del medidor, o también, cuando el medidor haya sido dado de baja por parte del laboratorio, caso en el cual se le notificará al USUARIO Y/O PROPRIETARIO para que autorice instalar un nuevo medidor de acuerdo a requisitos de construcción, diseño y requerimientos de capacidad.

**A2.6.** Por lo anterior se establecen los siguientes valores por concepto de investigaciones, inspecciones y demás costos señalados en el presente anexo, así:

**Gráfico 3.**

| Tipo de Uso del Servicio | Valor a pagar |
|--------------------------|---------------|
| Residencial              | 0,5 SMMLV     |
| Comercial                | 0,75 SMMLV    |
| Industrial               | 1,0 SMMLV     |

En caso de acometidas directas el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá además asumir el valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar.

### ANEXO No. 3 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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

#### A3.1. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

LA EMPRESA, sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados de realizar el tratamiento de datos personales, lo que incluye entre otros la recolección, el almacenamiento, la actualización, el uso, la circulación, la transferencia, la transmisión y la supresión, utilizados para las siguientes finalidades:

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

### **A3.2 DERECHOS DE LOS TITULARES:**

El SUScriptor Y/O USUARIO tendrá, con relación al manejo de datos personales, los siguientes derechos:

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

### **A3.3 MECANISMOS PARA LA CONSULTA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO.**

Las políticas de tratamiento concernientes a GLP DEL TOLIMA S.A.S. – E.S.P. pueden consultarse en la página web [www.glpdeltolima.com](http://www.glpdeltolima.com)

**JOHN FERNANDO AVILA MELO**  
Representante Legal

**VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**