

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE

En este contrato, las expresiones "GASNACER S.A. E.S.P.", significa la sociedad **GAS NATURAL DEL CESAR** Empresa de **SERVICIOS PÚBLICOS - GASNACER S.A. E.S.P.**, que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo a las leyes Colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con Nit 804.000.551-3, y matrícula número 05076413-04 registrada ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga, obrando por intermedio de su representante legal, _____, y _____, identificado con _____ quien en adelante y para todos los efectos contractuales se denominará **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, quien indica la persona natural o jurídica con la cual **GASNACER S.A. E.S.P.**, ha celebrado un contrato de condiciones uniformes, declarando encontrarse habilitados legalmente para contratar, con arreglo a las leyes de la República de Colombia, y con el fin de otorgar al **SUSCRIPTOR** el suministro de gas combustible para uso _____ a una capacidad máxima instalada de _____ m³ por hora, a una presión de entrega de _____ libras por pulgada cuadrada (P.S.I.G.). En el inmueble ubicado con la nomenclatura urbana No. _____ en el Municipio de _____ por lo cual el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, cancelará a favor de **GASNACER S.A. E.S.P.**, los valores previstos en el régimen de tarifas autorizadas por la Ley a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG -y/o en el organismo que sea delegado en un futuro para tales efectos.

OBJETO: El contrato de prestación del servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible, es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual **GASNACER S.A. E.S.P.**, obliga a prestar al **SUSCRIPTOR** a cambio de un precio en dinero, pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible conforme a las estipulaciones definidas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, para suministrar este servicio a un número indeterminado de usuarios y/o suscriptores. Hacen parte integral del presente contrato sus estipulaciones escritas, como el Anexo de definiciones y condiciones del mismo, el Anexo de sanciones, la solicitud del servicio, las normas proferidas por las autoridades competentes regulando el presente servicio público, al igual que las políticas, procedimientos y disposiciones que **GASNACER S.A. E.S.P.**, apliquen de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

CLAUSULA PRIMERA. Los precios de las internas están sujetas a las tarifas que anualmente son publicadas por la Empresa en medios masivos de comunicación.

Las partes acuerdan que en caso de efectuarse obra civil que impliquen roturas en paredes estucadas y/o pintadas o con cerámicas o cualquier acabado especial, **GASNACER S.A. E.S.P.**, únicamente se comprometerá a efectuar el resane a nivel de friso o reboque es decir en obra gris.

CLAUSULA SEGUNDA. En los casos cuando la instalación interna es construida por el usuario, **GASNACER S.A. E.S.P.**, con la prueba neumática sólo verifica que no hay fugas y a la vez certifica la calidad de la tubería usada. La eficiencia en el servicio no se garantiza cuando el diámetro de la tubería es menor a media pulgada ($\frac{1}{2}$ ") en cualquier tipo de tubería que se utilice. Esto de acuerdo a las especificaciones mínimas de diseño para gas natural domiciliario.

Las partes convienen en someter el perfeccionamiento, ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorpore en el anexo de definiciones del contrato, documento este que se entiende como parte integral del mismo.

"Facultad de retractación. En todos los contratos de adquisición de bienes muebles y prestación de servicios mediante el sistema de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuarios, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la entrega del bien.

En el evento en que cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación, se resolverá el contrato y por consiguiente, las partes restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable."

"Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa a la parte deudora que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifique la Superintendencia Bancaria."

“Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses”.

“Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aún cuando las mismas se justifiquen por conceptos de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculado directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio de crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. (Art. 68 Ley 45/90)”.

“En cumplimiento con el artículo 3.7.2 de la resolución número 41280 del 23 de Diciembre de 2002”, los contratos de adquisición de bienes muebles o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación se encuentran reglamentados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el capítulo tercero título II de la Circular Única. La cual puede ser consultada en la página web de esta entidad www.sic.gov.co. En caso de tener alguna queja relacionada con su crédito, puede dirigirla a esta superintendencia.”.

Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **GAS NATURAL DEL CESAR S.A. E.S.P., o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para:**

- a) **Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.**
- b) **Reportar a las centrales de información de riesgo, los datos tratados o sin tratar sobre el cumplimiento oportuno como el incumplimiento oportuno si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal**

forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.

- c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa, y también por intermedio de la Superintendencia Bancaria o a las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que estas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales.
- d) Conservar, en **GAS NATURAL DEL CESAR S.A. E.S.P.**, como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos, la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula.
- e) Suministrar a las centrales de información de riesgo, datos relativos a mis solicitudes de crédito así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que Yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.
- f) Reportar a las centrales de riesgo mi comportamiento relativo al pago de las tarifas de servicios públicos y demás deberes constitucionales y legales.
- g) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales.

La autorización anterior no permite a **GAS NATURAL DEL CESAR S.A. E.S.P.**, y a las centrales de riesgo, divulgar la información para fines diferentes, primero a evaluar los riesgos de conceder un crédito, segundo a verificar por parte de las autoridades públicas competentes el cumplimiento de mis deberes constitucionales y legales, y, tercero, a elaborar estadísticas y derivar, mediante modelos matemáticos, conclusiones de ella.

Declaro haber recibido el anexo de definiciones y condiciones del contrato.



Por constancia se firman en _____, a los _____ días del mes
de _____ de _____.

GASNACER S.A. E.S.P.

EL SUScriptor
C.C.

ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES

TITULO I

DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con **GASNACER S.A. E.S.P.**, se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en las normas Colombianas proferidas sobre la materia que se encuentren vigentes, y en especial, las contenidas en la Constitución Nacional, la Ley 142 de 1994 reformada por la Ley 689 de 2001, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - **CREG** -, el Estatuto Nacional de Usuarios de Servicios Públicos, las Normas **ICONTEC** en lo que sea aplicable, el Reglamento de Servicios y las Especificaciones de Construcción de **GASNACER S.A. E.S.P.** Sin perjuicio de lo anterior y para mejor comprensión, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

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

ACOMETIDA CLANDESTINA Y/O FRAUDULENTO: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de **GASNACER S.A. E.S.P.**

ARTEFACTO A GAS: Véase más adelante Gasodoméstico.

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

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

CARGA O CAPACIDAD CONTRATADA: Es la determinada en el presente contrato y corresponde a la carga instalada.

CARGO FIJO: Es el valor fijo mensual que se factura a todo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, haya o no utilizado el servicio

de gas combustible, por poner a su disposición de manera permanente y continua el servicio de distribución de gas, y no depende del consumo. El cargo fijo refleja los costos económicos en que incurre **GASNACER S.A. E.S.P.**, por garantizar la disponibilidad permanente del servicio, por lo tanto, su facturación se realiza a partir de la instalación del medidor.

CARGO POR CONEXIÓN: Valor que se factura al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, o para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio al inmueble. Es el cargo por acometida más el costo del medidor cuando sea suministrado por la Empresa, más una proporción de los costos que recuperen la parte de la inversión en las redes de distribución, cuando a juicio de la **CREG** se requiera para estimular nueva inversión de costo mínimo. Este cargo también podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo.

CARGO POR FRAUDE: Es la multa que se cobra al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, por haber realizado manipulaciones indebidas a las instalaciones, equipos de medición y regulación que afectan la confiabilidad del consumo, o por realizar la auto-reconexión del servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago.

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

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

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

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, o con los promedios de consumo de suscriptores y/o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por **GASNACER S.A. E.S.P.**

CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga. En el primer evento es calculado a partir del consumo medido, dividido por el número de días del período de lectura y multiplicado por treinta (30) días si la lectura es mensual o por sesenta (60) días si es bimestral, segundo evento es calculado a partir del consumo promedio medido por estrato, dividido por el número de días del período de lectura y multiplicado por treinta (30) días, si la lectura es mensual o por sesenta (60) días si es bimestral.

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

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

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

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

CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de metros cúbicos de gas combustible, o cantidad de energía eléctrica a la que tienen derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento

en que el suscriptor y/o usuario active el prepago a través del mecanismo que la Empresa disponga.

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

CONTADOR: Dispositivo mecánico que mide el volumen de gas que recibe el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, del sistema de distribución. Se conoce también como medidor.

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

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

CREG: La Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es el transporte de gas combustible a través de redes de tubería, desde las Estaciones Reguladoras de Puerta de Ciudad, o desde un Sistema de Distribución, hasta la conexión de un usuario, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1.994.

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

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

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

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

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que **GASNACER S.A. E.S.P.**, entrega o remite al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el evento de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que él desea pagar anticipadamente.

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

FRAUDE: Para efectos del servicio público, es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecte la confiabilidad de la medida del consumo real del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, conducta que se define dentro del anexo de sanciones y que conllevan a la aplicación de una sanción previa al procedimiento que garantiza el debido proceso al usuario.

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

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

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

GASODOMÉSTICO: Es un artefacto a gas o equipo de uso residencial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía, tales como cocinas, calentadores, lámparas, etc. Los gasodomésticos a utilizar deben estar

aprobados u homologados por la autoridad competente, y será de exclusiva responsabilidad de quien los emplee, el uso debido, cuidado y mantenimiento de los mismos.

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

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Son las nuevas acometidas que hace **GASNACER S.A. E.S.P.**, para una o varias unidades segregadas de un inmueble.

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

LECTURA: Registro del consumo, que marca el medidor.

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

MEDIDOR DE PREPAGO: Dispositivo que permite la entrega al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, de una cantidad predeterminada de gas, por la cual paga anticipadamente.

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

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS: Reglamentaciones expedidas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, **ICONTEC** y/o las demás autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

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

PETICIÓN: Es toda solicitud, queja o reclamo, ya sea en interés particular o en interés general, que presente una persona sea **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, o no del servicio, pero que no tiene el propósito de

conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa respecto de uno o más suscriptores o usuarios en particular.

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

QUEJA: Medio por el cual el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Con la queja se ejerce el derecho de petición.

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

RECARGO: Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura, cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto en el art. 96 de la Ley 142 de 1994 y parágrafo 3 del artículo 57 de la resolución 108 de 1997.

RECLAMACIÓN: Actuación preliminar mediante la cual la Empresa a solicitud del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, revisa la facturación del servicio de gas combustible para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley.

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

RECURSO: Es un acto del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, para obligar a **GASNACER S.A. E.S.P.**, 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 **GASNACER S.A. E.S.P.**, proceden el recurso de reposición, y el de apelación, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de **GASNACER S.A. E.S.P.**, y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el que se presenta ante **GASNACER S.A. E.S.P.**, para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte sus intereses, en los casos y oportunidades prevista en el presente contrato.

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

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

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

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

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

REVISIÓN PREVIA O CRÍTICA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza **GASNACER S.A. E.S.P.**, para detectar consumos anormales según el patrón de consumo histórico normal de cada **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.

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

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE: Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

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

SILENCIO ADMINISTRATIVO: Es la no contestación por parte de **GASNACER S.A. E.S.P.**, a la petición, queja o recurso presentado por un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, dentro del término legal establecido.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Es el efecto jurídico previsto por la Ley, cuando **GASNACER S.A. E.S.P.**, no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, dentro del término legal establecido, y consistente en que la decisión se entiende a favor del peticionario.

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

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

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos o la persona que es solidariamente responsable de las

obligaciones y derechos que emergen de las condiciones uniformes del servicio público. Cuando en alguna cláusula se utilicen los términos Usuario, Suscriptor, Propietario, Poseedor y/o Cesionario, se entenderá que hace referencia a cualquier de ellos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, de los servicios públicos.

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

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

UPES: Unidad para la prevención y atención de emergencias.

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

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

VÁLVULA DE CORTE: Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, en particular.

VÁLVULA DE PASO: Es aquella colocada en el interior de la vivienda, de uso exclusivo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.

TITULO II
CONDICIONES UNIFORMES
CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

1. PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato **GASNACER S.A. E.S.P.**, y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, o aquellas a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria ó bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la Empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Parágrafo: Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación la Empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la Empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

PARAGRAFO ÚNICO: **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, no será parte del contrato cuando acredite ante **GASNACER S.A. E.S.P.**, conforme al artículo 9 de la resolución 108/97 emitida por la CREG, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos la Empresa celebrará contrato con los consumidores.

Para los efectos anteriores, el suscriptor deberá presentar ante **GASNACER S.A. E.S.P.**, copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según

el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

1.1. ÁREA GEOGRÁFICA: GASNACER S.A. E.S.P., prestará el servicio público domiciliario de gas combustible por redes, en los Municipios de Codazzi, San Diego, Curumaní, Aguachica, Gamarra, San Alberto, La Jagua de Ibirico, Chiriguana, La Gloria, Pelaya, Pailitas, Tamalameque, Becerril, así como al Municipio del Banco Magdalena y los Corregimientos La Mata, El Burro, Casacara, Rincón Hondo, Sabanagrande, La Palmita, San Roque, así como en aquellos que en un futuro le sea autorizado los cuales serán previamente anunciados en el presente contrato.

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

PARAGRAFO PRIMERO: El potencial usuario podrá hacer su solicitud de manera escrita o verbal ante las dependencias de la Empresa, anunciando su interés, otorgando los datos que puedan identificarlo como persona natural o jurídica, determinando por su nomenclatura el inmueble que será favorecido con el servicio y señalando el uso para el cual desea el servicio; una vez solicite el servicio público deberá proceder a suscribir el Contrato de Condiciones Uniformes elaborado por la Empresa diligenciando los datos solicitados en el mismo: nombre y apellidos completos o razón social y/o denominación social en caso de personas jurídicas, número de cédula de ciudadanía o Nit., dirección del inmueble que se verificará con los listados que posee **GASNACER S.A. E.S.P.**, fecha del contrato, y la rubrica o firma del **SUSCRIPTOR**.

De la misma manera salvo lo previsto para usuarios residenciales según sentencia C-389 de 2.002 de la Corte Constitucional, se otorgará un pagaré que contendrá: nombre y apellidos completos o razón y/o denominación social, número de cédula de ciudadanía o Nit., dirección del inmueble, suma de capital que se financiará al suscriptor, plazo de financiación, valor de la cuota fija mensual, la tasa de interés de mora anual, fecha del contrato, firma del suscriptor u otorgante. En caso de personas jurídicas se deberá adjuntar certificado de existencia y representación legal con no más de un (1) mes de vigencia.

En caso que la Empresa encuentre la solicitud incompleta conforme a los requisitos anteriores, se le informará al usuario indicándole los requisitos a subsanar para que éste proceda a solucionar la deficiencia y poder otorgarle el servicio.

PARAGRAFO SEGUNDO: GASNACER S.A. E.S.P., podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes eventos:

A) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas como las que a continuación se relacionan:

- 1) La inexistencia de redes locales en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante;
- 2) Por no ofrecer las redes internas del inmueble seguridad al sistema de la Empresa; 3) Las demás que consten en el presente contrato.

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

C) Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

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

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

4. ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente por intermedio de acometidas efectuadas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, en forma directa, o a través de Empresas y/o contratistas instaladores autorizados por **GASNACER S.A. E.S.P.**, en forma indirecta.

5. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble salvo autorización expresa y escrita de la Empresa.

6. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren.

PARAGRAFO ÚNICO: **EI SUScriptor Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, 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 del servicio que haga la Empresa. En todo caso podrá, en convenio con la Empresa, negociar con el nuevo usuario del servicio de que goce el inmueble, el excedente de la deuda.

CAPÍTULO II DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

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

8. MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO: Corresponde a la Empresa el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación que técnicamente y conforme a los reglamentos y normas técnicas sean necesarias y el costo y reparación será por cuenta del **SUSCRIPTOR** o usuario que hubiere pagado por éstas.

9. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, quien para el efecto podrá contratar a la Empresa o a una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables, para esta clase de labores. **GASNACER S.A. E.S.P.**, sólo prestará el servicio de distribución de gas domiciliario al **SUSCRIPTOR** y/o usuario cuando la instalación cumpla con los requisitos técnicos y de seguridad exigidos.

Toda instalación deberá cumplir con las normas técnicas y de seguridad correspondiente, **GASNACER S.A. E.S.P.**, no suministrará gas natural en ninguna instalación interna que no cumpla con estas normas y estará legitimada para rehusar la prestación del servicio o discontinuar el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes y su costo estará incluido en el cargo de conexión.

El **SUSCRIPTOR** consultará a **GASNACER S.A. E.S.P.**, respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar, la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas. **GASNACER S.A. E.S.P.**, probará las instalaciones internas del usuario, antes de suministrar el servicio, realizando pruebas de hermeticidad, escapes y que establezcan los reglamentos vigentes.

Cuando el usuario realice o pretenda realizar modificaciones en su inmueble o unidad habitacional o no residencial, deberá notificar a **GASNACER S.A. E.S.P.**, quien de considerarlo necesario realizará los trabajos necesarios para la adecuación de la acometida o de la instalación interna, los cuales serán a cargo del usuario.

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

PARAGRAFO ÚNICO: Con excepción de la desconexión del medidor, la investigación de fugas de gas y los pedidos que se relacionen con la seguridad, siempre y cuando el origen del daño provenga de la Empresa. La instalación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, deberá mantenerla éste en las condiciones requeridas por la autoridad y la Empresa.

11. REVISIÓN PERIÓDICA OBLIGATORIA: **GASNACER S.A. E.S.P.**, se obliga a inspeccionar las instalaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, periódicamente y a intervalos no superiores a cinco (5)



años o a solicitud del usuario consultando las normas técnicas o de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del servicio. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del usuario. (art. V.5.1 Res. 0067/95-CREG-). La visita para la revisión tratada en el presente artículo será notificada por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, y en el evento en que éste no permita acceder al inmueble, la Empresa por razones de seguridad técnica podrá suspender el servicio.

CAPITULO III DE LAS ACOMETIDAS, MEDIDORES Y OTROS CONCEPTOS

12. CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Es atribución exclusiva de **GASNACER S.A. E.S.P.**, ejecutar cambios en la localización de los medidores y de las acometidas así como autorizar las independizaciones del caso.

La Empresa podrá suspender el servicio de gas a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, cuando no permita la reubicación de un medidor que se requiera por razones técnicas comprobables y justificables, o porque no ofrezca condiciones de accesibilidad que faciliten la lectura del mismo.

13. LOS MEDIDORES: Cada acometida en el inmueble del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado por la Empresa y cumplir con la norma técnica vigente. **GASNACER S.A. E.S.P.**, determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica Colombiana (ICONTEC).

PARAGRAFO 1: El medidor de gas domiciliario podrá ser adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, conforme a lo previsto en el Art. 144 de la Ley 142 de 1.994, y corresponderá a las especificaciones definidas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, la cual establecerá el costo de calibración y homologación a que haya lugar. No obstante lo anterior, **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá facilitar el medidor a un usuario, en calidad de préstamo o arrendamiento, en cuyo caso éste deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro o pérdida del mismo.

Comprobación de medición y equipo de medición: La exactitud de los equipos de medición será verificada por el distribuidor o el comercializador a intervalos razonables y como máximo cada cinco 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 la exactitud de tal equipo. El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario. 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.

PARAGRAFO 2: Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, frente a la Empresa; por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**. No obstante lo anterior, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la Empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

PARAGRAFO 3: Cuando, conforme al presente contrato, la instalación de los instrumentos de medición corresponda a la Empresa, y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de la Empresa en la medición. La falta de medición del consumo, por acción y omisión de la Empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio.

No obstante lo anterior, cuando la falta de medición provenga por acción u omisión del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, quedará justificada la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que **GASNACER S.A. E.S.P.**, determine el consumo en las formas a las que se refiere el capítulo VI del presente contrato.

14. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES: **GASNACER S.A. E.S.P.**, por razones de seguridad comprobables, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores, con cargo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.

PARAGRAFO 1: En todo caso será obligación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de **GASNACER S.A. E.S.P.**, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo

tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, en los términos del Art. 144 de la Ley 142 de 1.994.

PARAGRAFO 2: Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá hacerlo por cuenta de aquel.

PARAGRAFO 3 : Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, tenga obligación de adquirir los instrumentos necesarios para la medición y no lo haga dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de conexión del servicio, **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá suspender el servicio o terminar el contrato, conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

15. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES: **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá retirar temporalmente equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento y su sustitución si fuese necesaria, y podrá suspender el servicio en el evento en que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, se oponga a dicho retiro. En caso de retiro del medidor **GASNACER S.A. E.S.P.**, procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación.

Conforme al código de distribución 4.26 el equipo de medición podrá ser retirado por **GASNACER S.A. E.S.P.**, en cualquier momento después de la terminación o suspensión del servicio sin cargo al usuario. Si el medidor es de propiedad del usuario, una vez desmontado este le será entregado por **GASNACER S.A. E.S.P.** Si el usuario intenta una reconexión no autorizada por la Empresa tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

PARAGRAFO ÚNICO: En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta firmada por el funcionario de la Empresa, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, y el técnico particular si lo hubiere.

No obstante, si transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente, se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

16. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS: En caso de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por vandalismo el costo de la reparación será en todo caso, por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.

PARAGRAFO ÚNICO: En el evento en que los medidores u otros bienes sean de propiedad de la Empresa, se exonerará de responsabilidad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, que lo utiliza, cuando la pérdida, daño o destrucción de tales bienes, sean originados por fuerza mayor, caso fortuito, culpa o hechos imputables a **GASNACER S.A. E.S.P.**.

17. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICION E INSTALACIONES INTERNAS: Las acometidas, instalaciones internas y equipos de medición construidos o suministrados por **GASNACER S.A. E.S.P.**, tendrán una garantía de tres (3) años, salvo que la(s) anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el Anexo de Sanciones previstas en el presente Contrato de Condiciones Uniformes o que hayan sido alterados en forma inconsulta. Esta garantía no cubre actos vandálicos, caso fortuito, malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor, así como los daños debidos a negligencia o descuido del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, o que hayan sido alterados en forma inconsulta.

17.1. OTROS CONCEPTOS: Además de los derechos o cargos por conexión el usuario cancelará a **GASNACER S.A. E.S.P.**, cuando haya lugar, las tarifas por internas, cargo por reconexión y reinstalación, calibración de medidores, revisión de instalaciones, prueba neumática, purga y limpieza, conexión de estufa conforme a las tarifas autorizadas mediante resoluciones expedidas por la CREG que hacen parte integral del presente contrato, valores que se darán a conocer al usuario al momento de su cobro.

CAPITULO IV DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

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

1. La prestación continúa de un servicio de buena calidad, eficiencia y seguridad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para la Empresa sea técnicamente posible y de parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa permisión de la Ley.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras Empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.
5. Elaborar, mantener actualizado y hacer público el reglamento del servicio con el fin que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de la Empresa, entidad gubernamental y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción o interventoría de instalaciones internas para gas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deben cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o trámite relacionado con el suministro del mismo.
6. Revisar periódicamente y con intervalos no superiores a cinco (5) años, los medidores y equipos de regulación instalados para verificar su correcto funcionamiento.

7. Reconectar y/o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y/o reinstalación se efectuarán durante los tres (3) días hábiles siguientes a pago de la misma.
8. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
9. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización del organismo competente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, no se podrán cobrar bien o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del **SUScriptor Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.
10. 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.
11. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario procurando que sean recibidas con cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento. El lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor y la fecha de la entrega de la respectiva factura no será, en principio, superior a un (1) período de facturación.
12. Suspender o cortar el servicio cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, o se atente contra la seguridad del servicio.
13. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidio cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el fondo de solidaridad,

los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste la Empresa.
15. Informar por lo menos con un (1) día de anticipación sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **GASNACER S.A. E.S.P.**
16. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para el ejercicio de sus labores, entre ellas, 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.
17. Elaborar un acta de "Puesta de Servicio" en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.
18. Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por **GASNACER S.A. E.S.P.**, 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.
19. Permitir al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
20. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de servicios públicos domiciliarios (artículo 137.1 y 137.3).

21. Informar con la amplitud que sea posible, las condiciones uniformes del contrato presente; así mismo mantener copias del contrato para entregar a los usuarios que lo soliciten.

18.1. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de **GASNACER S.A. E.S.P.**, en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

18.2. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La falla del servicio da derecho al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, 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 período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la Empresa.

B) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a **GASNACER S.A. E.S.P.**, por las autoridades, si tienen la misma causa.

No constituyen falla en la prestación del servicio, los eventos descritos en la cláusula 21 literal B del presente contrato.

19. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES): Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la **CREG**, el reglamento de servicios de

GASNACER S.A. E.S.P., y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, del servicio las siguientes:

1. Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.
2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio, la norma ICONTEC y la Superintendencia de Industria y Comercio o Autoridades Competentes, para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
4. Hacer revisar por **GASNACER S.A. E.S.P.**, por un instalador o firma instaladora calificada, la instalación interna del inmueble por lo menos cada cinco (5) años o antes, si se presumen escapes o mal funcionamiento de los gasodomésticos.
5. Contratar libremente, pero exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, autorizadas y registradas ante la Empresa, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
6. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, deberá contactar a **GASNACER S.A. E.S.P.**, de modo que ésta pueda 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 **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá solicitar al **USUARIO** que presente planos detallados y especificaciones relativas a la instalación propuesta. En caso de que la Empresa compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión, rechazará la instalación propuesta.
7. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismo salvo al personal autorizado por **GASNACER S.A. E.S.P.**. 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.

8. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de **GASNACER S.A. E.S.P.** 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.
9. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otros equipos en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por **GASNACER S.A. E.S.P.**, 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 **GASNACER S.A. E.S.P.** En todo caso, el suscriptor será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.
10. Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por **GASNACER S.A. E.S.P.** . En el evento que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, 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, **GASNACER S.A. E.S.P.**, solicitará el retiro de los obstáculos, y en caso de no hacerlo el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, **GASNACER S.A. E.S.P.**, previa comunicación le suspenderá el servicio.
11. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, para efectuar revisiones a las instalaciones.
12. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de **GASNACER S.A. E.S.P.**, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

13. Responder solidariamente por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de **GASNACER S.A. E.S.P.**, se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado.
14. Solicitar autorización de **GASNACER S.A. E.S.P.**, para el cambio de uso del servicio.
15. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
16. Informar de inmediato a **GASNACER S.A. E.S.P.**, sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, y modificación de datos registrados en el contrato; en el caso de que haya roturas y de no constituirse una emergencia, la Empresa podrá cobrar el valor de los mismos y el de la visita técnica.
17. Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
18. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de la Empresa o de otros usuarios.
19. Informar oportunamente a **GASNACER S.A. E.S.P.**, 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/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.
20. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de **GASNACER S.A. E.S.P.**, o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Se consideran como indicios de la adulteración o intervención de unos medidores aquellos tales como: la perforación del ducto de salida,

modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados y calibrados, instalación de By-Pass, entre otros.

21. Pagar las sanciones o multas impuestas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, de conformidad con las normas expedidas por las autoridades competentes.
22. Estar a paz y salvo por todo concepto con **GASNACER S.A. E.S.P.**, para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
23. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija **GASNACER S.A. E.S.P.**

Tanto el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, como **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrán verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; de tal manera que será obligación conjunta tomar todas las precauciones eficaces determinadas en el texto del presente contrato, así como aquellas demás razonables, para que no se alteren. **GASNACER S.A. E.S.P.**, retirará temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

19.1. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES : EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, 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 del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante la

Empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como **SUSCRIPTOR**.

- d) Cuando el **SUSCRIPTOR** siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la Empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicios públicos.
- e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del **SUSCRIPTOR**, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal 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 en la forma indicada.

La liberación de las obligaciones por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, de acuerdo con las causales señaladas en el presente artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de 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**.

20. DERECHOS DE LAS PARTES: Todas las obligaciones mencionadas anteriormente a cargo de una de las partes, genera a favor de la otra un correlativo derecho. Así mismo serán derechos de cada parte todos aquellos consagrados a su favor en la legislación de servicios públicos y en especial en la Ley 142 de 1994. Entre los derechos especiales consagrados a favor del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, está entre otros, el de recibir un servicio de buena calidad, con seguridad, no ser objeto de discriminaciones injustificadas, recibir a tiempo la facturación por el servicio consumido y bajo las tarifas aprobadas por los organismos competentes, obtener aviso por las

suspensiones realizadas en interés del servicio, interponer quejas, recursos y reclamos ante la Empresa en razón al servicio.

Así mismo, a favor de **GASNACER S.A. E.S.P.**, están entre otros, el de recibir el precio por el servicio suministrado, el de acceder a los equipos de medición para las revisiones periódicas a su cargo, el de imponer las sanciones en los casos señalados en el presente contrato y no obtener su pago, el de obtener por parte del usuario el uso racional, eficiente para el cual fue declarado el servicio.

20.1. ABUSO DEL DERECHO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Nacional, es deber de los **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, así como de **GASNACER S.A. E.S.P.**, ejercitar adecuada y racionalmente los derechos conferidos por el contrato de servicios públicos y la Ley, de forma tal, que eviten extralimitaciones o abusos de los mismos y eventuales vulneraciones a los derechos de las partes o terceros quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de los perjuicios ocasionados.

CAPITULO V DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

21. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: La suspensión o corte del servicio no procederá por deudas del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, con terceros diferentes de **GASNACER S.A. E.S.P.**, y podrá efectuarse en los siguientes casos:

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

El período de suspensión determinado por mutuo acuerdo, no podrá exceder en ningún caso, de seis (6) períodos de facturación.

No procederá la suspensión por mutuo acuerdo, en los eventos en que la Empresa y/o el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, no convengan en ello: i) Por afectarse intereses económicos de cualquiera de las partes; ii) Por representar un perjuicio en contra de quien lo alega a su favor, de accederse a la suspensión; iii) Por afectarse a terceros que no acepten expresamente la suspensión; iv) Por no estar interesada en la suspensión, una de las partes contratantes; v) Por mora del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, en el pago del servicio .

B) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: GASNACER S.A. E.S.P., podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso por lo menos con un (1) día de anticipación a la suspensión.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

C) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO: GASNACER S.A. E.S.P., procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, en los siguientes casos:

1. Por la falta de pago en un (1) período de facturación para usuarios no residenciales y por falta de pago en dos (2) períodos de facturación para usuarios residenciales, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
2. Por efectuar, sin autorización de la Empresa, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
3. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con **GASNACER S.A. E.S.P.** .
4. Por realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de **GASNACER S.A. E.S.P.** .

5. Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por **GASNACER S.A. E.S.P.**
6. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
7. 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 **GASNACER S.A. E.S.P.**, o de los suscriptores o usuarios.
8. En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera a los mismos, o dicho acceso fuera peligroso.
9. Por fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
10. Impedir a los funcionarios autorizados por **GASNACER S.A. E.S.P.**, y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y de lectura de contadores.
11. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de **GASNACER S.A. E.S.P.**, para una correcta operación.
12. Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija **GASNACER S.A. E.S.P.**, de acuerdo con las normas vigentes.
13. Por conectar equipos sin autorización de **GASNACER S.A. E.S.P.**, a las acometidas externas.
14. 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.

15. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con **GASNACER S.A E.S.P.**
16. Cuando por acción u omisión del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, sea imposible medir el consumo.
17. Toda alteración inconsulta y unilateral por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, de las condiciones contractuales, que causen perjuicio o creen inminencia de agravio a la Empresa o a terceros, por vulnerar o amenazar, vulnerar políticas gubernamentales, aspectos económicos de la prestataria, así como aspectos sociales o ambientales.
18. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada.
19. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario.

PARAGRAFO 1: De cualquier modo, el incumplimiento del contrato con consecuencias en materia económica, ambiental, social o de políticas gubernamentales que causen perjuicios o creen inminencia de agravio contra **GASNACER S.A. E.S.P.**, o terceros, permitirá a aquellos tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

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

PARAGRAFO 3: Haya o no suspensión, **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.

PARAGRAFO 4: **GASNACER S.A. E.S.P.**, está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, a las condiciones de este contrato.

PARAGRAFO 5: Si el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, no permite la suspensión del servicio y/o promueve directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión violenta sea verbal o física al funcionario encargado de tal labor, la Empresa procederá a taponar la misma e iniciará las acciones legales del caso. En este evento el usuario deberá cancelar el valor de la reinstalación y de 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.

22. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO: **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

1. Porque hayan transcurrido seis (6) meses a partir de la suspensión del servicio.
2. Por reincidir en hacer conexiones o acometidas fraudulentas, o sin autorización de **GASNACER S.A. E.S.P.**
3. Reincidencia a la reconexión fraudulenta al servicio.
4. Cuando se reincida en la adulteración de los aparatos de medición, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
5. De la manera señalada en el artículo 21, literal A) del presente contrato, es decir, cuando lo solicite el **SUSCRIPTOR**, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
6. Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio. En este evento se procederá a solicitud del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, quien deberá cancelar todo concepto pendiente que tuviere con la Empresa.
7. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

8. Por incumplir con el pago de las sanciones impuestas en caso de fraude.
9. La reincidencia de cualquier conducta fraudulenta, dentro de un período de dos (2) años, de una causal de suspensión.

PARAGRAFO 1: Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causal o causales que originaron el corte.

PARAGRAFO 2: El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que **GASNACER S.A. E.S.P.**, inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARAGRAFO 3: El corte del servicio implica para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, la terminación definitiva del contrato de servicio público.

La Empresa queda exonerada de responsabilidad originada por el corte del servicio originada por causa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, por violación grave de las condiciones del contrato, al igual que de los perjuicios que derive a este último su conducta.

22.1. PROCEDIMIENTO PARA PROCEDER A SUSPENSIONES Y CORTE DEL SERVICIO: La suspensión y/o corte se realizará una vez **GASNACER S.A. E.S.P.**, compruebe la causal de sanción a que haya lugar.

En casos de sanciones por mora en el pago del servicio se tendrá en cuenta el listado generado por el sistema de la Empresa y se suministrará a los técnicos para aplicar la sanción, quienes a su vez diligenciarán el formato diseñado para estos casos. En el evento de otro tipo de fraudes que requieran verificación técnica, la Empresa remitirá un funcionario al lugar para realizar la inspección, realizándose un informe a través del departamento encargado en **GASNACER S.A. E.S.P.**; la visita y el informe se tendrán como prueba para acceder a la suspensión y aplicar las sanciones conforme al Anexo respectivo. Cuando se realice la suspensión y/o corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión y/o corte.

23. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, éste debe eliminar la causa que originó el corte y/o suspensión y cancelar los conceptos pendientes con **GASNACER S.A. E.S.P.**, en los términos establecidos:

1. La deuda, los intereses de mora, las sanciones definidas en el Anexo de sanciones y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
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(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, asumirá los costos en que incurra.
5. En caso de corte el usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos para las solicitudes nuevas o reinstalaciones y cancelar el cargo por conexión vigente.

CAPITULO VI DE LAS FACTURAS

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

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

26. CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida **GASNACER S.A. E.S.P.**, contendrán como mínimo la siguiente información:

- a) El logotipo de **GASNACER S.A. E.S.P.**, indicando el Nit, y señalando que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.
- b) Nombre del **SUSCRIPTOR**, el Nit, o código de cuenta.
- c) Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición.
- d) Dirección donde se envía la cuenta de cobro.
- e) Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
- f) Clase de servicio o uso del inmueble, según el contrato.
- g) Número medidor.
- h) Período de facturación del servicio.
- i) Cargo fijo o básico.
- j) Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- k) El factor de corrección de lectura si es aplicable.
- l) El consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección.
- m) Lecturas actual y anterior utilizadas para determinar el consumo facturable.
- n) El valor del consumo (m³), según las tarifas vigentes.
- o) El valor del metro cúbico de gas.

- p) El valor de otros cargos asociados al servicio (gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.).
- q) El consumo de los últimos seis períodos anteriores, o el promedio consumo (m³).
- r) El valor total a pagar, la fecha de vencimiento y lugar de pago.
- s) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- t) Estado usuario, meses de vencimiento, refacturados y sanciones pecuniarias.
- u) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- v) El valor del subsidio otorgado o del cargo para el fondo de solidaridad según proceda, y base de liquidación.
- w) La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- x) El consecutivo de la factura.
- y) Causal por la cual no se pudo tomar la lectura, en caso que proceda.
- z) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.
- aa) Además, y tratándose de pequeños consumidores, contendrá los requisitos y las definiciones exigidas en la resolución 154/97 emanada de la CREG.
- ab) Los demás requisitos obligatorios exigidos por la Ley Tributaria Colombiana.

27. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS: La factura sólo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la Ley o a lo convenido con el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**. No obstante, se podrán incluir los servicios de otras Empresas de servicios públicos, con las cuales **GASNACER S.A. E.S.P.**, haya celebrado convenios para tal propósito, de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la Ley.

PARAGRAFO 1: **GASNACER S.A. E.S.P.**, procurará ofrecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos, el cobro de los bienes y servicios por estar vendidos o prestados al usuario 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 sólo procederá cuando así lo consienta el **SUSCRIPTOR** y/o el usuario

PARAGRAFO 2: Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O**

POSEEDOR(ES), se totalizará por separado cada uno, y el consumidor podrá cancelarlos de manera independiente. Con todo, las sanciones no procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se ha pagado oportunamente.

28. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: Es derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, recibir oportunamente la factura y así mismo **GASNACER S.A. E.S.P.**, se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**. De no encontrarse el consumidor en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble.

PARAGRAFO ÚNICO: Para hacer exigible la obligación, la Empresa demostrará la entrega real y material de la factura al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, mediante la constancia o certificación que le expida la compañía que se encarga del reparto de las mismas.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura sino después de conocerla. Su conocimiento se presumirá de derecho cuando **GASNACER S.A. E.S.P.**, cumpla lo estipulado en materia de entrega. Corresponde a la Empresa demostrar su cumplimiento.

29. COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **GASNACER S.A. E.S.P.**, 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(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**.

30. INTERÉS MORATORIO: **GASNACER S.A. E.S.P.**, cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los que no superarán los máximos permitidos por la Ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio. En el caso de los usuarios residenciales se tendrá en cuenta el interés previsto en el Código Civil Colombiano conforme a lo previsto por la sentencia C-389 de 2002 de la H. Corte Constitucional.

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

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

33. FACTURACIÓN Y COBRO: Para la facturación y liquidación de los consumos **GASNACER S.A. E.S.P.**, se regirá por las resoluciones que expida la **CREG** y por las condiciones especiales que se establezcan en el contrato de servicio.

PARAGRAFO ÚNICO: Para efecto de la exención al pago de la contribución consagrada en el artículo quinto (5) de la Ley 286 de 1996, el decreto reglamentario 3087 de 1997 y el Artículo 17 de la Resolución 040 expedida el 23 de octubre de 1995 por la Comisión de Energía y Gas Combustible, **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá solicitar el acto de constitución y la representación legal de la entidad sin ánimo de lucro, para verificar dicha calidad. En lo pertinente se ajustará a la legislación vigente.

34. PERÍODO DE FACTURACIÓN: El período de facturación será mensual o bimestral, según lo establecido por **GASNACER S.A. E.S.P.**, y se encuentre autorizado por la **CREG**. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

35. PAGO DE LAS FACTURAS: **GASNACER S.A. E.S.P.**, procurará establecer convenios para el recaudo de las facturas del servicio, con Bancos, Corporaciones de Ahorro y Vivienda, Cooperativas, Almacenes de Cadena, Supermercados y entidades similares que faciliten al usuario y/o **SUSCRIPTOR** el pago de sus obligaciones con **GASNACER S.A. E.S.P.**

No obstante, **GASNACER S.A. E.S.P.**, no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas del servicio en los establecimientos con los cuales **GASNACER S.A. E.S.P.**, haya celebrado convenio o acuerdo de recaudo.

PARÁGRAFO ÚNICO: Conforme a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley de servicios públicos, **GASNACER S.A. E.S.P.**, no podrá eximir a ningún **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O**

CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), del pago del servicio público domiciliario de gas combustible.

36. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO: Por regla general todas las instalaciones deberán tener medidor, bien sea que lo suministre **GASNACER S.A. E.S.P.**, o que sea adquirido por **EL SUScriptor Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, en cuyo caso deberá ser calibrado y sellado e instalado por **GASNACER S.A. E.S.P.**, y cumplir con las especificaciones establecidas en el reglamento del servicio. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la Empresa para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. El consumo facturable, cuando se compruebe fraude por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se contabilizará teniendo en cuenta el máximo consumo mensual registrado por el usuario, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó el fraude o se hizo evidente la disminución del consumo. Si la determinación del consumo mensual no fuere posible se tomará como base el consumo mensual promedio del estrato en que esté ubicado el usuario.

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

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

39. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de

los **SUSCRIPTORES** y/o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por **GASNACER S.A. E.S.P.**

40. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS - INVESTIGACIÓN: Para elaborar las facturas, la Empresa adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

PARAGRAFO 1: 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 períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fije la Empresa en el presente contrato, para efectos del contrato se tienen los siguientes porcentajes como desviaciones significativas:

PORCENTAJE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS PARA USUARIOS RESIDENCIALES:

1. Si el consumo del usuario en el mes objeto de análisis, es mayor que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses, aumentado en un **cien** por ciento (100%).
2. Si el consumo del usuario en el mes objeto de análisis, es menor que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses, disminuido en un **cuarenta** por ciento (40%).

PORCENTAJE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS PARA USUARIOS NO RESIDENCIALES:

1. Si el consumo del usuario en el mes objeto de análisis, es mayor que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses, aumentado en un **treinta** por ciento (30%).
2. Si el consumo del usuario en el mes objeto de análisis, es menor que su consumo promedio de los últimos seis (6) meses, disminuido en un **veinte** por ciento (20%).

PARAGRAFO 2: **GASNACER S.A. E.S.P.**, deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

41. FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, **GASNACER S.A. E.S.P.**, determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de **SUSCRIPTORES** y/o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual. En la factura se informará sobre la causa de la desviación.

42. RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Una vez la causa de las desviaciones, **GASNACER S.A. E.S.P.**, procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, según sea el caso, en el período siguiente de facturación.

43. FINANCIACIÓN: Cuando los clientes soliciten financiación de la Factura de Venta de Gas, se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

43.1. Para solicitar financiación el cliente debe presentar los siguientes documentos:

- Solicitud por parte del propietario, el cual debe presentar su cédula de ciudadanía y el nombre debe coincidir con quien figura en el sistema.
- El cliente o suscriptor deberá presentar la solicitud de financiación sobre la última factura emitida.
- Si es propietario (debe figurar en el sistema como tal), fotocopia de la cédula.
- Si es arrendatario, debe presentar fotocopia de su cédula, carta del propietario donde autorice la financiación acompañada de fotocopia de la cédula del propietario.
- En los casos en que figure el predio a nombre de la constructora o persona diferente al actual propietario, se debe solicitar la escritura, el certificado de libertad y tradición o el documento "consulta Índice Propietario" del inmueble que acredite la propiedad del inmueble, proceder a efectuar el cambio en los datos básicos al igual que deberá actualizar el número telefónico si este ha cambiado dejando el correspondiente soporte y proceder según lo descrito anteriormente.
- No tener financiaciones pendientes por cancelar, o si las tiene deberá cancelar el monto de las financiaciones actuales para acceder a una nueva.

CAPITULO VII DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

44. QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR y/ o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a **GASNACER S.A. E.S.P.**, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuario) de **GASNACER S.A. E.S.P.**, pero el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, deberá informar por lo menos el número del código, número del medidor, nombre y dirección del inmueble con el fin de determinar exactamente el predio al cual corresponde la solicitud. Igualmente deberá manifestar claramente los motivos y el objeto de su solicitud.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

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

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estos se interpretarán y aplicarán por la Empresa teniendo en cuenta las costumbres de las Empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa. Las quejas y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuarios).

PARAGRAFO ÚNICO: **GASNACER S.A. E.S.P.**, no podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando ésta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O**

USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

46. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se sujetarán a las siguientes reglas:

1. Procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la Empresa pongan el acto en conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina (Atención a Usuarios) de peticiones, quejas y recursos de **GASNACER S.A. E.S.P.**, ubicada en cada agencia.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **GASNACER S.A. E.S.P.**
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(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

47. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos la Empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se

entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, **GASNACER S.A. E.S.P.**, expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

48. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término que tiene **GASNACER S.A. E.S.P.**, para contestar, y a solicitud del usuario, la Empresa reconocerá los efectos del silencio administrativo positivo. De no hacerlo, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de que ella ordene a la Empresa las diligencias del caso para hacer efectivo el acto administrativo presunto.

49. RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición ante el Gerente o Representante Legal de la Empresa quien remitirá el expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; su trámite se sujetará a las normas del Código Contencioso Administrativo.

50. NOTIFICACIONES: La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario el de reposición ante el Gerente o el Representante Legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

PARÁGRAFO ÚNICO: Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

CAPITULO VIII

DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

51. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Podrá ponerse fin al contrato:

1. Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello, manifestándolo por escrito.
2. Por parte de **GASNACER S.A. E.S.P.**, cuando se compruebe fraude del **SUSCRIPTOR** y/ o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
3. Por solicitud del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
4. Por la demolición del inmueble, sin perjuicio de los derechos de la Empresa.
5. Por parte del **SUSCRIPTOR** y/ o usuario cuando **GASNACER S.A. E.S.P.**, incurra en falla de la prestación del servicio.
6. Cuando quiera que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, haya dado lugar al corte del servicio por parte de la Empresa, de acuerdo a lo previsto en el presente contrato.
7. Por los demás motivos establecidos en la Ley.
8. Por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato que generen perjuicio o creen inminencia de agravio a la Empresa o a terceros, por vulnerar o amenazar, vulnerar políticas gubernamentales, aspectos económicos de la prestataria, así como aspectos sociales o ambientales.
9. Cuando habiendo transcurrido treinta (30) días hábiles de la solicitud de servicio y se hubiere pagado parcial o totalmente el cargo por conexión y no ha sido posible iniciar el suministro por razones de orden técnico o por causas ajenas, a la voluntad de la Empresa. En este evento habrá lugar a la devolución de los dineros cancelados por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S)**

Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), resolviendo automáticamente el respectivo contrato.

10. Con excepción de los **SUSCRIPTORES** y/o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, podrá dar por terminado el contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro distribuidor, previo aviso a **GASNACER S.A. E.S.P.**, con antelación no menor de un período de facturación, siempre y cuando su permanencia con **GASNACER S.A. E.S.P.**, haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por todo concepto.

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

53. MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de **GASNACER S.A. E.S.P.**, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días siguientes al momento en que empiece a regir.

54. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, y quedará en un todo sujeto a lo dispuesto en el Reglamento de Servicios y a las cláusulas especiales que por la características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato. Así mismo se regirá también por el Código de Distribución, Los Códigos de Comercio, Civil, Procedimiento Civil y Contencioso Administrativo en lo pertinente, y todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

CAPITULO IX DE LAS DISPOSICIONES FINALES

55. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la Empresa y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en conciencia, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o a la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El arbitramento se llevará a cabo en el Municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de tres (3) meses.

56. DELEGACIÓN: El Representante Legal de **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá delegar facultades en un funcionario de la Empresa para que conteste las peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos imponga sanciones en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato.

57. 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, Código del Transporte y el Reglamento del Servicio adoptado por **GASNACER S.A. E.S.P.**.

58. DISPOSICIÓN FINAL: Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1.994 de Servicios Públicos Domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

TITULO III ANEXO DE SANCIONES

CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

1. HECHOS QUE DETERMINAN LAS SANCIONES PECUNIARIAS Y MONTOS: Además de la suspensión o del corte del servicio conforme a las causales establecidas en el presente contrato, el **SUSCRIPTOR** y /o usuario deberá a la Empresa por el uso no autorizado o fraudulento del servicio, los valores establecidos en el presente título.

2. SANCIÓN POR FRAUDE Y ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN: Por fraude en las conexiones o aparatos de medición o control, o por alteraciones que impidan su funcionamiento normal, **GASNACER S.A. E.S.P.**, cobrará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**:

1. El valor del medidor incluido el I.V.A..
2. El valor de la visita técnica.
3. El consumo fraudulento, o sea la diferencia entre el consumo estimado por **GASNACER S.A. E.S.P.**, según el procedimiento descrito en la cláusula 9 del presente anexo y el consumo registrado en el equipo de medida por el tiempo de permanencia de la anomalía, a las tarifas máximas vigentes. Si no es posible la determinación del consumo del período, se tomará como base para la liquidación un período de seis (6) meses.
4. Una sanción pecuniaria máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento en que éste se haya sido encontrado.
5. El valor de las investigaciones, inspecciones, costos judiciales, honorarios de abogado, y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por la Empresa.

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

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

1. El valor de la visita técnica.
2. El consumo fraudulento, o sea la diferencia entre el consumo estimado por **GASNACER S.A. E.S.P.**, y el consumo registrado en el equipo de medida, por el tiempo de permanencia de la anomalía, según tarifas máximas vigentes. Si no es posible la determinación del consumo del período, se tomará como base para la liquidación con período de seis (6) meses.
3. Una sanción pecuniaria máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento en que éste haya sido encontrado.
4. El valor correspondiente a los gastos ocasionados por la reparación, cambio o instalación de acometidas, equipos de medición y demás elementos que componen el sistema de distribución domiciliaria.
5. El valor de las investigaciones, inspecciones, costos judiciales, honorarios de abogado y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por **GASNACER S.A. E.S.P.**.

4. SANCIÓN POR ALTERACIÓN DE SELLOS: Por retirar, romper o adulterar los sellos instalados en los equipos de medición, o que los existentes no correspondan a los instalados por **GASNACER S.A. E.S.P.**, se cobrará:

1. El valor de la visita técnica, y el correspondiente al valor de los sellos.
2. El consumo fraudulento, o sea la diferencia entre el consumo estimado por **GASNACER S.A. E.S.P.**, y el consumo registrado en el equipo de medida, por el tiempo de permanencia de la anomalía, según tarifas máximas vigentes. Si no es posible la determinación del consumo del período, se tomará como base para la liquidación con período de seis (6) meses.

3. Una sanción pecuniaria máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento en que éste haya sido encontrado.
4. Si se evidencia que adicionalmente a la ruptura de sellos se presenta fraude por adulteración o manipulación del medidor, habrá lugar al cobro de las sanciones establecidas en la cláusula 2 del presente anexo.

5. SERVICIO DIRECTO: Por efectuar conexiones no autorizadas por **GASNACER S.A. E.S.P.**, para obtener el servicio en forma directa, si no es **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, se aplicarán las sanciones civiles y penales a que haya lugar. A solicitud del sancionado, **GASNACER S.A. E.S.P.**, podrá optar por normalizar el servicio según lo previsto en el artículo siguiente.

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

7. SANCIÓN POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA: Por efectuar sin autorización de **GASNACER S.A. E.S.P.**, una reconexión del servicio, cuando éste ha sido suspendido, se cobrará una sanción equivalente a diez (10) salarios diarios mínimos legales vigentes.

8. SANCIÓN POR OBSTACULIZAR LAS LABORES DE LOS FUNCIONARIOS AUTORIZADOS POR GASNACER S.A. E.S.P.: Cuando el usuario obstaculice o impida, el desarrollo de las labores de los funcionarios autorizados por **GASNACER S.A. E.S.P.**, para inspeccionar instalaciones internas, traslado, reparación o cambio de equipos de medición, realizar lecturas de contadores, revisión técnica reglamentaria, verificar hechos que puedan constituir fraudes, retiro de medidores, valores de suspensión y/o corte, además de las concesiones previstas en el Capítulo V del presente contrato, se cobrará como sanción las siguientes sumas:

- 1) El valor de la visita técnica.

Lo anterior sin perjuicio de las sanciones civiles y penales a que haya lugar.

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

TIPO DE ARTEFACTO (horas / día)	CONSUMO HORARIO	FACTOR UTILIZACIÓN
Estufa de 2 quemadores	0.32	3.07
Estufa de 3 quemadores	0.48	2.30
Estufa de 4 quemadores	0.64	1.88
Horno	2.26	0.11
Calentador de Tanque	2.26	0.50
Secadora de Ropa	0.99	0.51

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

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

10. REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES: En los casos en que se necesite efectuar una visita al predio, se cobrará el valor correspondiente a dos (2) salarios diarios mínimos legales vigentes. No habrá cobro alguno por los servicios contemplados en el numeral 5.59 del Código de Distribución. El valor de la revisión obligatoria de que trata el artículo 11 del presente contrato será el equivalente a cinco (5) salarios mínimos legales. A solicitud del usuario **GASNACER S.A. E.S.P.**,

podrá incluir el valor de la revisión en la factura mensual del servicio, con pago diferido hasta de veinticuatro (24) cuotas mensuales con los intereses comerciales correspondientes.

11. CAMBIO DE USO DEL SERVICIO O MODIFICACIÓN DE CARGA: EI SUScriptor Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de gas combustible para los fines estipulados en la solicitud de matrícula y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por **GASNACER S.A. E.S.P.**, previa presentación de la solicitud por escrito del **SUScriptor Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, y se liquidarán todos los conceptos derivados de la prestación del servicio con el valor correspondiente a la nueva tarifa, según las tarifas vigentes.

12. FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN: Durante el período de suspensión, **GASNACER S.A. E.S.P.**, facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, sanciones pecuniarias e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio. Cuando se compruebe que hay consumo en un inmueble que tiene el servicio suspendido, habrá lugar además al cobro de la sanción establecida en la cláusula 9 del presente anexo.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO EN CASO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

13. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

APLICABLE AL ANEXO DE SANCIONES TITULO III

PRINCIPIOS

Las actuaciones administrativas de las empresas de servicios públicos, particularmente aquellas tendientes a expedir actos sancionatorios se desarrollarán con arreglo a lo dispuesto en las disposiciones especiales de la Ley 142 de 1994 y de la regulación y en lo allí no previsto, se aplicarán las normas del Título I del Código Contencioso Administrativo.

1. Principio de Legalidad

Según el inciso 2º del artículo 29 de la carta Política:

“Nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa (...)”.

En términos generales la legalidad como principio rector del derecho sancionatorio, tiene un carácter estricto en cuanto que no es dable acudir a la analogía, ya que al interprete le está prohibido suplantar la norma por otra similar, semejante o parecida, que cubra los vacíos legales o ampare los vacíos jurídicos.

En este contexto, las conductas sancionables deben estar previamente establecidas en la ley, regulación o el contrato de condiciones uniformes.

2. Principio de Presunción de Inocencia

El principio de mantener la presunción de inocencia hasta tanto la administración demuestre la comisión de una infracción del investigado, constituye otro postulado eje del derecho sancionatorio.

Este principio implica la necesidad que toda sanción administrativa tenga un sustento serio en la actividad probatoria desplegada en el respectivo proceso, de tal forma que sólo se incumple este precepto cuando la sanción no se fundamenta en esas pruebas.

Tal como lo ha señalado la Corte en la Sentencia T-270 de 2004:

“Así mismo el usuario de los servicios públicos domiciliarios es titular de la presunción de inocencia, del derecho a impugnar las decisiones que contra él se profieran, a presentar y a

controvertir las pruebas y a solicita la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.”.

3. Principio IN DUBIO PRO REO

Este principio de origen penal se ha implementado en el derecho administrativo sancionador.

Sobre este punto, la Corte Constitucional, en Sentencia C-244 del 30 de mayo de 1996. M.P. Carlos Gaviria Díaz señaló:

“El in dubio pro reo, emana de la presunción de inocencia, pues ésta implica un juicio en lo que atañe a las pruebas y la obligación de dar un tratamiento especial al procesado. Como es de todos sabido, el juez al realizar la valoración de la prueba, lo que ha de realizar conforme a las reglas de la sana crítica, debe llegar a la certeza o convicción del hecho y la culpabilidad del implicado. Cuando la administración decide ejercer la potestad sancionadora tiene que cumplir con el deber de demostrar que los hechos en que se basa la acción están probados y que la autoría o participación en la conducta tipificada como infracción es imputable al procesado.”.

Así cuando la prueba, válidamente ingresada al expediente administrativo, se toma insuficiente para demostrar la infracción y la Administración no puede eliminar la duda, ésta debe aplicarse a favor del investigado.

4. Principio de la Prohibición de las Sanciones de Plano

No es jurídicamente viable que las empresas, con base en sus propias averiguaciones, con fundamento en las pruebas por ella misma recopiladas y en sus consideraciones unilaterales impongan sanciones.

Al respecto, la Corte Constitucional ha sostenido lo siguiente: Sentencia T-145 de 1.993. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

“La imposición de sanciones o medidas correccionales debe sujetarse a las garantías procesales del derecho de defensa y contradicción, en especial al principio constitucional de la presunción de inocencia. Si la presunción de legalidad de los actos administrativos y los principios de celeridad y eficacia podrán respaldar la imposición de sanciones de plano en defensa del interés general, la prevaencia de los derechos fundamentales y la especificidad de principio de inocencia aplicable al ámbito de las actuaciones administrativas, hacen indispensable que la sanción sólo pueda imponerse después de concederse al interesado la oportunidad de ejercer su derecho de defensa. Carece de respaldo constitucional la imposición de sanciones administrativas de plano con fundamento en la comprobación objetivas de una conducta ilegal, en razón del desconocimiento que ello implica de los principios de contradicción y de presunción de inocencia, los cuales hacen parte del núcleo esencial del derecho al debido proceso.”.

5. Principio de Contradicción

El principio de derecho de defensa no puede ejercerse sin el ejercicio del principio de contradicción.

Sobre el particular, la corte Constitucional en sentencia T-231 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz, dijo:

“El proceso debe conservarse, desde su apertura hasta su culminación, abierto y participativo, de modo que se asegure la existencia del debate y de la contradicción que le son consubstanciales y que son el presupuesto de una sentencia justa sobre una base de lealtad y de pleno conocimiento de sus extremos fundamentales.”.

En desarrollo de este principio el presunto infractor es titular de los siguientes derechos: a proponer la prueba, a que la prueba sea decretada siempre que ésta sea pertinente y conducente, a que la prueba decretada sea practicada y evaluada.

6. Principio de Imparcialidad

El artículo 30 del Código Contencioso Administrativo se refiere a la garantía de imparcialidad que se predica de los funcionarios que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas.

En esa medida, los procedimientos tienen la finalidad de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ninguna discriminación.

7. Principio de Razonabilidad

Según lo expuesto por la corte Constitucional en Sentencia C-530 de 1993 M.P. Alejandro Martínez Caballero, la razonabilidad hace relación a que un juicio, raciocinio o idea esté conforme con la prudencia, la justicia o la equidad para cada caso concreto.

Por lo tanto, la Empresa prestadora del servicio de gas combustible y la Superintendencia deben aplicar este principio dentro de la actuación administrativa y en la vía gubernativa.

8. Principio de la No Retroactividad de la Ley

Este principio consiste en que las leyes rigen únicamente para el futuro, es decir, para los casos que ocurran después de su entrada en vigencia.

En ese orden de ideas, es regla general que la ley que se ha de aplicar a un caso concreto, es aquella que esté vigente al tiempo de la ocurrencia de los hechos que se investigan.

De lo anterior se deduce que la regla de la irretroactividad impide, en materia sancionatoria administrativa, que las empresas de servicios públicos impongan sanciones por conductas definidas con posterioridad a los hechos en la Ley, en la regulación o en el contrato de condiciones uniformes.

9. Principio de la Proporcionalidad

Este postulado racionaliza la actividad sancionadora de la Administración evitando que se desborde la actuación represiva de la autoridad y encauzando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio.

10. Principio de Publicidad

En virtud de este principio los interesados tienen derecho a que las actuaciones que se adelanten le sean dadas a conocer mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones o a través del medio que resulte más eficaz, según sea el caso.

ACTUACIÓN PRELIMINAR

1. Hacer investigación de quienes son los que habitan en la vivienda.
2. Se realiza visita a la vivienda con un Control de Servicios y Reclamos para hacer la inspección técnica, se levanta Acta de verificación (Anexo No. 1), ésta inspección técnica debe hacerse en presencia de una persona adulta y preferiblemente la persona que tiene firmado el Contrato con la Empresa (**SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**).
3. Se deben tomar las pruebas necesarias, tomar fotografías; si hay necesidad la visita técnica se debe hacer en presencia de un testigo. Si la prueba es compleja, retiramos el medidor y se aplica el procedimiento de la cadena de custodia, que adopte la Empresa.
4. Al Departamento Comercial deben despachar los Controles de Servicio ejecutados y las pruebas, estos Controles deben ser diligenciados correctamente y agregarle el acta de verificación (Anexo No.1). En caso de presencia de testigo adjuntar los datos de identificación y ubicación para las diligencias necesarias.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

1. Una vez la EMPRESA tenga conocimiento de la existencia de una o varios de los hechos sancionables descritos en el Contrato de Condiciones Uniformes, el Departamento Comercial

elevará el pliego de cargos al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, indicándose como mínimo los hechos sancionables (Anexo No.2), la causa de las mismas, las pruebas recaudadas y las posibles sanciones a imponer así como los términos para las actuaciones.

2. El Departamento Comercial enviará citación (Art. 44 y 45 del C.C.A.) (Anexo No. 3) solicitándole al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, se presente a la oficina de la Agencia para notificarle el pliego de cargos. En cumplimiento del Art. 28 del C.C.A., en concordancia con el Art. 14 y 15 del C.C.A., se publicara el inicio de la actuación administrativa a manera de extracto en un periódico de circulación local.

3. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir del envío de la citación para presentarse para notificarle el pliego de cargos (Anexo No.4). Contra el Pliego de Cargos no procede recurso por ser de trámite (Art.44) del C.C.A..

4. De no presentarse en el termino señalado se debe hacer un EDICTO (Anexo No. 5) y publicarlo en la oficina. (Art. 45) del C.C.A..

5. El Edicto debe estar publicado durante diez (10) días hábiles, en las oficinas de GASNACER S.A. E.S.P., dejándose constancia de este hecho.

6. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación del pliego de cargos para presentar sus descargos por escrito y aportar o solicitar la práctica de pruebas.

7. Vencido el término para que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, presente los descargos, y de conformidad con el Art. 34, 57 y 58 del C.C.A., 175 de C.P.C., se iniciará la etapa probatoria la cual tendrá una duración máxima de diez (10) días hábiles prorrogables por diez (10) días hábiles más. El Decreto de pruebas (Anexo No. 6) será notificado al interesado con exactitud del día que vence el término probatorio. Las decisiones que nieguen la práctica de pruebas son susceptibles del Recurso de Notificación.

8. Una vez sean practicadas las pruebas, La EMPRESA tomará la decisión en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del momento en que se termine el período probatorio. La resolución deberá notificarse personalmente, en la forma prescrita en el Código Contencioso Administrativo.

9. El Departamento Comercial enviará una carta (REF: NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN- Anexo No.7) solicitándole al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, se presente en la oficina de la Agencia respectiva para

notificarle la DECISIÓN DEFINITIVA. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir del recibido de la solicitud de la notificación para presentarse a recibir la decisión. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, se presenta en la oficina de cada localidad para recibir la notificación (Anexo No.8), en la oficina le diligencian el formato de notificación de resolución en original y copia, le entregan al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, original de la DECISIÓN DEFINITIVA (Anexo 9). Si el usuario no se presenta, la Decisión se publica por EDICTO (Anexo No. 10) y al retirar el EDICTO debe quedar constancia.

10. En virtud del Art. 46 de C.C.A., y para sus efectos se publica la parte resolutive en un periódico de circulación.

VIA GUBERNATIVA

1. Contra el acto definitivo, proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio el de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. De interponerse el Recurso de Reposición la Empresa lo resolverá en concordancia con el Art. 154 de la Ley 142 de 1.994. El Recurso deberá reunir los requisitos del Art. 52 del C.C.A., sopena de rechazo conforme al Art.53 idem. En caso de decisión negativa en el Recurso de Reposición se remitirá para lo de su competencia la Apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos.

2. Recurso de Queja: Este recurso procede cuando es rechazado el recurso de apelación y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 50 numeral 3º del código Contencioso Administrativo.

3. Efecto Suspensivo: Los recursos se concederán en el efecto suspensivo de acuerdo con el artículo 55 del Código Contencioso Administrativo, lo cual implica que la decisión no se hará efectiva hasta que éstos se decidan y queden ejecutoriados, dando cumplimiento de igual manera al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que preceptúa la obligación de la Empresa de no suspender el servicio, hasta tanto no se decidan los recursos interpuestos.

4. Una vez quede en firme el acto sancionatorio, La **EMPRESA** cobrará la respectiva sanción pecuniaria incluyéndola en la factura del servicio público o en cualquier otro medio idóneo para ello, eventos en los cuales la **EMPRESA** podrá exigir la cancelación previa de dicha sanción para atender recursos relacionados con la facturación, pues se trata de una suma que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme. La Jefatura comercial le envía al Departamento de Sistemas el comunicado con los valores a cargar a cada **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O**

CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES), con copia al Dpto. Técnico y al Dpto. de Contabilidad.

Nota: Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) Y/O CESIONARIO(S) Y/O PROPIETARIO(S) Y/O POSEEDOR(ES)**, es la misma a la cual se le envía la facturación del servicio, a no ser que dentro de la actuación éste haya informado otra dirección de notificación.

14. PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE CONSUMOS Y RECUPERACIÓN DE GAS

PRINCIPIOS

El presente procedimiento tiene como finalidad detectar las posibles anomalías que se presenta en el momento de elaborar las facturas en cuanto las desviaciones significativas que pueden afectar los consumos facturados.

Obrando en concordancia con la Resolución CREG 108 de 1997, art. 37. La Empresa debe realizar Investigación de desviaciones significativas.

Artículo 37º. “ Investigación de desviaciones significativas. Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor y/o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores.”.

Parágrafo 1º. “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) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.”

ACTUACIÓN PRELIMINAR

Las siguientes definiciones deben ser tenidas en cuenta a la hora de ser ejecutado el diligenciamiento del listado de criticas:

CRITICA: Mecanismo de verificación o revisión de la facturación efectuado antes de la liquidación de los consumos a los usuarios, Decreto 1842 de Julio 22 de 1991 Art. 40.

CONSUMOS ALTOS: Representa la lista de usuarios que teniendo en cuenta los parámetros de verificación del Sistema Comercial, presentan un volumen de consumos POR ENCIMA, ya sea respecto del consumo promedio de los últimos seis (6) meses, respecto del volumen facturado el

mes anterior al período objeto de la crítica o respecto del volumen promedio del estrato correspondiente.

CONSUMOS BAJOS: Representa la lista de usuarios que teniendo en cuenta los parámetros de verificación del Sistema Comercial, presentan un volumen de consumo POR DEBAJO, ya sea respecto del consumo promedio de los últimos seis (6) meses, respecto del volumen facturado al mes anterior al período objeto de la crítica o respecto del volumen promedio del estrato correspondiente.

En los listados de CRITICAS aparecen la información correspondiente a:

- * Código de Usuario, Código de Ubicación, Dirección, Número de Medidor.
- * Lectura Anterior y Lectura Actual.
- * Consumo Actual: resultante de la resta entre la Lectura Actual y Lectura Anterior.
- * Promedio: Es el resultado de dividir la suma de los consumos de los últimos seis (6) meses entre seis (6).
- * Consumo 6,5,4,3,2,1 corresponden a los consumos de los últimos seis (6) meses.
- * Not., Int., Crit.: Son números que asigna el sistema comercial automáticamente.
- * Uso y Estrato y una casilla para observaciones.

La crítica resulta de una verificación que efectúa el Sistema Comercial en la cual hace una comparación del consumo actual resultante de la toma de lectura (lectura actual) y la lectura del período anterior (lectura anterior), en el cual éste consumo se sale de los promedios históricos de cada usuario o del estrato al que el usuario pertenece.

Por lo anterior, si el consumo actual de un usuario se sale de los rangos establecidos para el sistema, éste usuario saldrá para crítica ya sea por consumos altos o consumos bajos.

En la verificación que el CONTRATISTA realiza es importante que se establezca la causa del consumo alto o bajo, para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes posibilidades que son las más frecuentes:

CONSUMOS ALTOS:

1. Lectura mal tomada: Se determina si la lectura fue mal tomada, comparando la lectura de la crítica contra la lectura actual, la cual fue la que se tomó el día de la toma de lecturas. Si efectuando el análisis entre las dos lecturas es lógica la lectura de la crítica, es decir que se ha consumido un volumen dentro de los promedios en esos días, entonces quedaría descartada que fue una lectura mal tomada.

CONSUMOS BAJOS:

1. Es importante establecer con el máximo de credibilidad, el hecho de que un usuario no haya utilizado el servicio en un tiempo determinado (es posible que cambien a consumo de leña), o el hecho de que haya desocupado el inmueble temporalmente.

2. En caso de que se retire un medidor provisionalmente, ya sea para revisión o cualquier otra circunstancia, y se instale otro con una nueva lectura, es importante hacer la observación a éste hecho para que sea tenido en cuenta a la hora de determinar el consumo a facturar.

3. En todos los casos es necesario hacer las observaciones que aclaren las causas que indique el porque del consumo alto o bajo de un usuario.

- * El Departamento Comercial genera los listados de críticas que se dividen en consumos altos, bajos y usuarios nuevos. Dichos listados se imprimen y se generan dos tipos: Los listados que son enviados a las agencias y los listados que traen la información que es analizada por la Jefe Comercial.
- * Las Agencias/Técnicos, con los listados que reciben del Dpto. Comercial, se dirigen a todas las residencias y toman las lecturas, con el fin de comprobar el número del medidor para saber si es el que se encuentra registrado en el listado. Si el número del medidor se encuentra errado, el técnico investiga la causa y coloca las observaciones en el formato.
- * El técnico entra a la vivienda y revisa que la instalación esté correcta.
- * Después de tomadas todas las criticas, los auxiliares de oficina o los técnicos envían por fax a Bucaramanga a la Jefe del Dpto. Comercial.
- * La Jefe del Dpto. Comercial recibe los listados y procede a transcribir la información, luego la analiza y corrige las lecturas. Si existen inconsistencias se inicia de nuevo el proceso.
- * Luego ingresa al sistema comercial a corregir cada critica por cada usuario.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

En el evento en que se encuentre una anomalía se aplicará las disposiciones del procedimiento sancionatorio.

Lo anterior teniendo en cuenta que aquí se trata de una investigación administrativa para recuperación de consumos no facturados y no para la imposición de una sanción, por lo cual se ajustaran aquellas disposiciones dadas a la naturaleza especial de este procedimiento entre otras su apertura no será a través de un pliego de cargos sino mediante un acta de investigación administrativa para recuperación de consumos no facturados.