CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PUBLICO DE GAS NATURAL

Este contrato se celebra entre GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO, en adelante "LA EMPRESA", que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, por una parte, y, por la otra, el "SUSCRIPTOR", quien, con la solicitud o uso del servicio, se acoge sin objeciones a todas las disposiciones del presente contrato.

Cuando se hace referencia al "SUSCRIPTOR", se entenderá como parte de ello, todo usuario consumidor, propietario del inmueble y/o titular del contrato.

El presente es un contrato de condiciones uniformes, regulado por la ley 142 de 1994 y demás normas vigentes en la materia en relación con la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Objeto. El objeto del presente contrato es establecer las condiciones para la prestación del servicio público de suministro de gas domiciliario por redes por parte de "LA EMPRESA", para todos sus usuarios regulados.

Las partes conocen que el presente contrato está integrado por todos sus títulos, anexos, adendas, políticas y demás documentos señalados en el presente documento.

GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO presta sus servicios en los municipios de Riohacha y sus corregimientos de Camarones, El Ebanal, Tigreras, Comejenes, Choles, Anaime, Matitas, Puente Bomba, Pelechua, Tabaco Rubio, Mongui, Galán, Arroyo Arena, Tomarrazón, Barbacoas, Cotoprix, Villa Martin, Cerrillo, Perico, El Abra, Cerro Peralta, Juan y Medio y Los Moreneros, Maicao y sus corregimientos de Paraguachón y Carraipia, Dibulla y sus corregimientos de Palomino, Mingueo, La Punta de Los Remedios, Las Flores, Rioancho y Campana Nuevo, Uribia, Manaure y su corregimiento de El Pájaro, Hatonuevo, San Juan del Cesar y sus corregimientos de Los Pondores, Cañaverales, La Junta, Corraleja, El Tablazo, La Peña, Los Pozos, Zambrano, Curazao, El Totumo, Los Haticos, Villa del Rio, Lagunita, Corral de Piedra y Guayacanal, Fonseca y sus corregimientos de El Hatico y Conejo, Barrancas y su corregimientos de: Papayal, Nuevo Oreganal, Guayacanal, Carretalito, Chancleta, Roche, Patilla y Tamaquito II, El Molino, Villanueva, Urumita, Distracción y sus corregimientos de Buena Vista, Chorrera y Los Hornitos, Albania y su corregimiento de Cuestecita, La Jagua del Pilar y Las Casitas y todos aquellos municipios en donde **GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO** inicie la prestación del servicio de acuerdo con sus planes de expansión. No obstante, lo anterior, **GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO** podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES.

TITULO I.

DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de julio 11 de 1.994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Natural "CREG" y las Normas Icontec en lo que sea aplicable. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

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

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

ANOMALÍA. Irregularidad técnica o alteración de los equipos de medida y regulación que impiden su funcionamiento normal afectando la fidelidad de la medida, así como las irregularidades presentadas en los elementos de seguridad de los mismos.

ARTEFACTO A GAS. Es aquel que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.

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

CARGO FIJO. Es el valor mensual que se cobra a todo usuario, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

CARGO POR CONEXIÓN. Es el cargo por la acometida más el costo del medidor cuando sea suministrado por la empresa, más una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión en las redes de distribución, cuando a juicio de la CREG se requiera para estimular nueva inversión de costo mínimo.

CENTRO DE MEDICIÓN. Se encuentra conformado por los equipos y elementos requeridos para efectuar la regulación, control y medición del suministro del servicio de gas para uno o varios usuarios.

CENTRO DE MEDICIÓN INDIVDUAL. Conformado por el medidor, el regulador, la válvula de corte del suministro y los accesorios para el control de gas a una sola vivienda.

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

CICLO DE FACTURACIÓN. Agrupación de suscriptores o usuarios que se leen en un periodo

determinado de lecturas consecutivas previamente determinados por LA EMPRESA.

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

COMERCIALIZADOR. Participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización, de conformidad con la regulación vigente.

CONEXIÓN NO AUTORIZADA. Cualquier derivación de la red local, red interna de un tercero o de una acometida del correspondiente servicio, o de cualquier red de conducción de gas natural efectuada sin autorización de LA EMPRESA, así como la manipulación indebida o ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida o el registro del consumo real del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

CONEXIONES DE ACCESO AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN. Bienes que permiten conectar un productor, un comercializador, otro distribuidor, gran consumidor a un sistema de distribución de gas combustible por redes de tubería.

CONSUMO. Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados y debidamente corregidos mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

CONSUMO ANORMAL. Consumo que, al compararse con los promedios de periodos anteriores de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

CONSUMO ESTIMADO. Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales.

CONSUMO FACTURADO. Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CONSUMO MEDIDO. Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro actual del contador y el registro anterior, afectados por los factores de corrección aplicables.

CONSUMO NO AUTORIZADO. Es el consumo de gas realizado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos, que haya impedido que LA EMPRESA lo registrara o midiera y que ésta tiene derecho a determinar y facturar.

CONSUMO NO FACTURADO. Es el volumen de gas recibido por el suscriptor o usuario que no ha sido liquidado y facturado por La Empresa.

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

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

CONTRATO DE CONEXIÓN DE ACCESO A UN SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN. Es el que celebran las partes interesadas para regular las relaciones técnicas, administrativas y comerciales de las conexiones de acceso a un sistema de distribución, el cual incluye el pago de un cargo por conexión.

CONTRATOS FIRMES. Contratos en los que LA EMPRESA se compromete a vender un volumen máximo garantizado de gas combustible durante un período determinado. En estos contratos se podrán pactar pagos por parte del comprador, independientes del consumo.

CONTRATOS O CONDICIONES DE SUMINISTRO INTERRUMPIBLES. Contratos en los que LA EMPRESA se compromete a vender un volumen máximo de gas combustible durante un período determinado, pero el contratante o el contratista o ambos se reservan el derecho de interrumpir el servicio dando aviso a la otra parte contratante, de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es un contrato uniforme y consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta su servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella. Hacen parte del Contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

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

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

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

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

DEFECTO NO CRÍTICO. Se entiende por defecto no crítico, todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte LA EMPRESA o de un organismo de Certificación o de inspección acreditado, catalogado como tal en el Anexo 2 del Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, el cual NO conlleva al incumplimiento de los requisitos estipulados en el reglamento técnico.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA. Se entenderá por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los incrementos o disminuciones en el consumo 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 ha fijado LA EMPRESA en el presente contrato de condiciones uniformes.

DIA HÁBIL. Para efectos del presente contrato, se entenderán por días hábiles, los días ordinarios en los que funciona LA EMPRESA dentro de los horarios de atención al usuario establecidos por esta y sobre los cuales no existe disposición legal o administrativa que indique su inhabilidad.

DIA NO HÁBIL: Se entenderán por días no hábiles, para efectos de la contabilización de los términos previstos en este contrato, aquellos fijados como tales por el gobierno nacional y las autoridades locales de cada Departamento, Distrito o Municipio. También serán días no hábiles aquellos en los que previamente LA EMPRESA informe al usuario, a través de un medio de amplia circulación, el carácter de tal o la no apertura de sus oficinas al público.

ELEVADOR. Elemento mecánico que permite la transición entre la tubería plástica y metálica o viceversa.

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 y/o Distrito, en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO. Nivel de clasificación de la población con características similares de acuerdo con la metodología establecida por Planeación Nacional y demás parámetros que establezca la autoridad competente.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es el título valor que LA EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su representante legal, prestará merito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de gas que desea pagar anticipadamente.

FACTOR DE CORRECCIÓN. Es aquel por el cual se corrige el volumen del gas en función de normas técnicas establecidas para el correcto cálculo de consumos.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Es el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio, la cual dará derecho al suscriptor o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento en las condiciones prescritas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

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

FUGA IMPERCEPTIBLE. Volumen de gas combustible que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, la cual únicamente puede ser detectada mediante la utilización de instrumentos técnicos.

FUGA PERCEPTIBLE. Volumen de gas combustible que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, que puede ser detectada por el usuario o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

FRAUDE. Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, instalación, equipos de medición, regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo o permitan que se generen consumos no medidos.

GAS COMBUSTIBLE. Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres familias de gases combustibles (gases manufacturados, gas natural y gas licuado de petróleo) y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-3527, o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

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.

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

GRAN CONSUMIDOR DE GAS NATURAL O USUARIO NO REGULADO. Es un consumidor de más de 100.000 pcd o su equivalente en m3, a partir de enero 1o. del año 2005, medida la demanda en un solo sitio individual de entrega.

INSTALACIONES. Están comprendidas por la acometida, el centro de medición, regulación, red interna y artefacto a gas.

INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O RED INTERNA). Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo.

LECTURA. Registro de consumo de gas que marca el equipo de medida.

MANIPULACIÓN INDEBIDA. Es la intervención indebida e ilegal de cualquiera de las redes de gas, de la acometida, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o permitan que se generen consumos no medidos.

MEDIDOR. Es el equipo que mide los volúmenes de gas que han pasado a través de él. Instrumento para medir los consumos que los usuarios adquieren de LA EMPRESA o de terceros, en este último caso homologados por las entidades acreditadas.

MEDIDOR PREPAGO. Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

MEDIDOR PROVISIONAL. Consiste en la instalación de un medidor de forma temporal y de propiedad de LA EMPRESA cuando se retira el medidor que se encuentra instalado, con el fin de verificar técnicamente su estado de funcionamiento.

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA. Entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, cuya responsabilidad es la de dirigir la política nacional en cuanto a minería, hidrocarburos e infraestructura energética.

MODALIDADES DEL SERVICIO. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas Natural por red de ductos será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial.

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

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

PARTES. Son PARTES de este contrato, por un lado, LA EMPRESA, en su calidad de distribuidora de gas natural, y, por el otro lado, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio.

PERIODO DE CONSUMO. Lapso entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida de un inmueble.

PERIODO DE FACTURACIÓN. Lapso entre dos facturas consecutivas que contiene el total de los días facturados por el prestador del servicio. Este periodo podrá ser mensual o bimensual.

PETICIÓN. Acto de cualquier persona, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general, cualquier información o documentación relacionada con la prestación del servicio domiciliario de distribución de gas natural, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA respecto de uno o más suscriptores en particular.

PEQUEÑO CONSUMIDOR DE GAS NATURAL O USUARIO REGULADO. Es un consumidor de menos de 100.000 pcd o su equivalente en m^3 a partir de enero 1o. del año 2005.

PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA. Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco (5) años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

PLAZO MÍNIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA. Corresponde a los cinco (5) meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

PLIEGO DE CARGOS. Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida e instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación anómala encontrada, las pruebas que existen hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales e información sobre cómo ejercer el derecho de defensa y debido proceso que le asiste al SUSCRIPTOR y/o USUARIO y el término para ello.

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

RACIONAMIENTO. Suspensión temporal y colectiva del servicio de Gas Natural por razones técnicas, de seguridad o fuerza mayor o caso fortuito.

RECLAMACIÓN. Solicitud del interesado mediante la cual reclama a LA EMPRESA la revisión de la facturación o cualquier otro asunto del servicio de gas natural para que esta tome una decisión final o definitiva de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

RECONEXIÓN. Restablecimiento del servicio de gas natural a un inmueble, al cual se le había suspendido el servicio desde el equipo de medición, desde el elevador o desde la acometida y/o red de distribución por alguna de las causales previstas en la ley o, en este contrato.

RECURSO. Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

RED LOCAL O RED DE DISTRIBUCIÓN. Conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas natural a una comunidad desde las estaciones de recibo (Puerta de Ciudad) hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir estas. La componen: las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta presión y las tuberías de polietileno a media presión (líneas primarias y secundarias).

REINSTALACIÓN. Restablecimiento del servicio de gas domiciliario a un inmueble, al cual se le había terminado el contrato de prestación del servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley. Para reinstalar el servicio el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá pagar el cargo por conexión.

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

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS. Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimos y máximos definidos en este contrato y en la Resolución CREG 059 de 2012, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición. El costo de la misma estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS. Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes. El costo de la misma estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

SERVICIO ASOCIADO. Es aquella modificación, reparación y/o adecuación que la EMPRESA presta sobre la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodomésticos o artefactos a gas.

SERVICIO BÁSICO. Es aquel que LA EMPRESA instala originalmente en el inmueble del suscriptor y/o Usuario al momento de celebrar el contrato de prestación de servicio público domiciliario de gas natural. Comprende desde el servicio de distribución y comercialización de gas natural, hasta todos aquellos servicios, modificaciones y reparaciones que deban realizarse en desarrollo del contrato, y que sean obligatorios para la prestación segura del mismo.

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

SERVICIO RESIDENCIAL. Es aquel que se presta directamente para satisfacer las necesidades de gas natural de los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL. Es el servicio que se presta para otros fines distintos del residencial. Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas natural de los establecimientos comerciales, oficiales, y, en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

SERVICIO INDUSTRIAL. Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas natural de los establecimientos industriales.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN. Es una red de gasoductos que conduce gas natural desde un sitio de acopio de grandes volúmenes, o desde un sistema de transporte o gasoducto hasta las instalaciones del consumidor final, incluyendo su conexión y medición. Para efectos de esta oferta dicho sistema se compone del sistema de distribución de propiedad de **GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.**

SISTEMA DE TRANSPORTE. Gasoductos y equipos complementarios requeridos para la prestación del Servicio de Transporte de Gas Natural. No hacen parte del Sistema de Transporte la acometida entre el gasoducto troncal y los Puntos de Consumo o Fábrica, sus instalaciones internas, así como la estación de regulación y medición de los suscriptores y/o usuarios.

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

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, encargada del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y las demás actividades a las que se refiere la ley 142 de 1994.

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

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona natural o jurídica que ha iniciado el proceso para convertirse en usuario de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Interrupción temporal del servicio por cualquiera de las causales que contempla la ley o este Contrato, la cual podrá ser realizada desde el equipo de medición, desde el elevador, o desde la acometida y/o red de distribución. La suspensión desde el elevador aplicará cuando el usuario, estando suspendido desde el equipo de medición, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA o cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición. La suspensión desde la acometida y/o red de distribución sólo será procedente para los siguientes casos: a). Cuando el usuario no permita la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador, b). Cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador, c)**.** Cuando el usuario estando suspendido desde el medidor o elevador, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR SEGURIDAD. Interrupción temporal del servicio por riesgo a la vida y bienes generado a la comunidad y al usuario producto del hallazgo de conexiones irregulares, no autorizadas ni realizadas por LA EMPRESA.

TARIFA. Son los cargos que La Empresa cobra por la prestación de determinado servicio, conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

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

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 director del servicio de distribución domiciliaria de gas natural, no solo los conectados a la red de distribución de LA EMPRESA sino aquellos conectados a la red local ya sea de propiedad de LA EMPRESA o de terceros que son atendidos por LA EMPRESA.

TITULO II

CONDICIONES UNIFORMES.

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

1.- PARTES DEL CONTRATO. Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o aquellos a quienes este haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario, el poseedor o el tenedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato.

2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA suministrará el servicio de gas natural dentro de sus posibilidades comerciales, técnicas, financieras, capacidad de suministro y de transporte en las condiciones de continuidad, seguridad y calidad establecidas por la CREG, o por las normas expedidas por las demás autoridades competentes, siempre y cuando la persona que solicite el servicio sea capaz y tenga la calidad de propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él, y que el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, distritales y/o municipales donde esté ubicado, y que las instalaciones internas cuenten con el Certificado de Conformidad debidamente expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio.

PARÁGRAFO. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR. Si el solicitante del servicio es el arrendatario del inmueble, deberá obtener la autorización previa del arrendador. LA EMPRESA no prestará el servicio sin la previa autorización expresa del arrendador del inmueble.

3.- SOLICITUD CONEXIÓN DEL SERVICIO. Todo solicitante del servicio deberá suministrar, en su solicitud, los documentos que permitan conocer la siguiente información: a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. b) Dirección del inmueble. c) Tipo de servicio requerido. d) Calidad con la que actúa. e) Características técnicas del servicio (consumo, presión de trabajo, especificaciones técnicas de los equipos, ubicación de estos, etc.). f) Certificación de estrato, nomenclatura y no riesgo. La solicitud debe ser resuelta en un plazo que no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión. LA EMPRESA estará obligada a atender toda solicitud de conexión a su red de distribución de gas natural, pero podrá negar o restringir la conexión en todos los eventos contemplados en la cláusula 5 de este contrato y en especial por los siguientes eventos: a) Cuando LA EMPRESA no disponga de capacidad de suministro para atender la solicitud de conexión. b) Cuando no se encuentre gas adicional disponible, sin detrimento de la calidad del servicio a otros usuarios. c) Ausencia de redes de distribución o no cumplimiento del plazo del plan de expansión del que trata la Resolución CREG 067 de 1995 y las normas que las modifiquen o adicionen. Las decisiones por medio de las cuales LA EMPRESA niegue una solicitud de conexión, por éstos últimos eventos, deberán comunicarlo al solicitante.

PARÁGRAFO PRIMERO. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA. Los usuarios que soliciten incremento en el suministro y/o transporte de gas natural se encontrarán sujetos a las limitaciones de la empresa en materia de capacidad de suministro y disponibilidad de gas. En este evento, LA EMPRESA podrá ofrecer opciones contractuales comerciales, de acuerdo con sus capacidades de suministro y/o transporte, para que sean consideradas por los usuarios. En caso de que no se disponga de la capacidad de suministro y/o transporte para atenderlo, La Empresa podrá atenderlo con restricciones en la entrega del gas natural que pacten entre LAS PARTES.

PARÁGRAFO SEGUNDO. CARGO POR CONEXIÓN. La Empresa cobrará un cargo por conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre esta materia. Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado

obligatoriamente a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, en plazos hasta de 3 años, salvo que éste solicite el pago de contado. Para los demás suscriptores o usuarios, La Empresa otorgará la financiación del cargo por conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta sus políticas de financiación.

A partir del 13 de enero del año 2024, el cargo por conexión que cobrará la empresa **GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO** a todos sus usuarios cualquiera sea el estrato, es el siguiente:

Uso residencial	$ 768.405
Uso no residencial	Según cotización

*No incluye cargo por revisión previa, ni instalación de la red interna.

4. CONEXIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible por circunstancias ajenas a LA EMPRESA o imputables al usuario. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de servicio Público de Gas Natural, LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato de servicios y proceder a la anulación del mismo. En tal evento LA EMPRESA podrá retener las sumas que haya recibido del suscriptor o usuario, las cuales tomará LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta. Previa a la puesta en servicio, LA EMPRESA exigirá que la instalación cuente con un certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

5.- CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: 1) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas. 2) Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura. 3) Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente. 4) Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas colombianas aplicables vigentes. 5) Cuando exista en el inmueble una instalación interna construida y/o modificada por personal que no cuente con certificado de competencia laboral expedido por un organismo debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) o por el SENA, y que no se encuentre registrado ante LA EMPRESA de distribución de gas natural. 6) Cuando el inmueble, las instalaciones o los artefactos a gas, no cumplan con las normas técnicas colombianas y/o regulación aplicable vigente o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. 7) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. 8) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. 9) Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de LA EMPRESA. 10) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), según lo establecido en la regulación vigente. 11) Por no presentar ante LA EMPRESA la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio, en caso de ser arrendatario. 12) Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO. LA EMPRESA podrá no suministrar el servicio a aquellos inmuebles en las siguientes condiciones: 1. A los que se les haya dado por terminado el contrato de prestación de servicio público de gas natural, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas anteriores por cualquier concepto. 2. A los que, no habiendo suscrito un contrato de prestación de servicios públicos de gas natural domiciliario, se les hayan detectado conexiones no autorizadas ni realizadas por la empresa, a través de una conexión directa a la red de distribución o derivaciones no autorizadas desde las acometidas, incluyendo conexiones en multifamiliares. Lo anterior, hasta en tanto no paguen los dineros que se determinen al interior de la actuación administrativa que inicie LA EMPRESA.

6.- CESIÓN DEL CONTRATO. En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de gas natural, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

7.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO. El presente contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de LA EMPRESA para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de sus anexos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión, y en la inserción del texto del presente contrato en la página web de LA EMPRESA, www.gasesdelaguajira.com. En todo caso, LA EMPRESA siempre dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En todo caso, del presente contrato no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo con la firma de los documentos correspondientes que entregue LA EMPRESA.

8.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO. El servicio de gas natural se suministrará única y

exclusivamente por intermedio de acometidas efectuadas por LA EMPRESA.

9.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO. El servicio de gas natural que se suministre a un inmueble, residencial o no residencial, o unidad habitacional, será para uso exclusivo del mismo y no podrá suministrarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las instalaciones de un inmueble para dar servicio a otro.

10.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las instalaciones será de quien haya pagado por ellas, salvo sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren, pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato que se refieren a estos bienes.

PARÁGRAFO PRIMERO. El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión aprobado por la autoridad competente ni cualquier otro valor adeudado a LA EMPRESA por la solicitud de suspensión o terminación del servicio que haga a LA EMPRESA.

PARÁGRAFO SEGUNDO. LA EMPRESA podrá solicitar el otorgamiento de un título valor (art. 147. Ley 142/94) para garantizar las obligaciones contraídas con ella.

PARÁGRAFO TERCERO. En el evento que el suscriptor o usuario incumpla en el pago de una o varias de las cuotas mensuales estipuladas, dará derecho opcional a LA EMPRESA o a quien legalmente sus derechos represente, a dar por terminado el presente contrato, o demandar judicialmente su resolución, y sin que, en tal evento, LA EMPRESA quede obligada a devolver al suscriptor o usuario las sumas que éste haya pagado, las cuales tomará LA EMPRESA por concepto de indemnización de perjuicios, que desde ahora se pacta.

11.- RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES. El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el usuario y/o suscriptor se encuentra en la obligación de denunciar a LA EMPRESA el daño y la perdida de la misma una vez esta ocurra.

12.- **CAUSALES PARA LA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES.** Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de 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 servicio 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.
f) Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada.

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

CAPITULO II.

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES.

13.- UTILIZACIÓN DE REDES. Los particulares no pueden utilizar la red local, 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.

14.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES LOCALES. Corresponde a LA EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes locales, excepto en los casos en que aquellas pertenezcan a terceras personas.

15.- DE LA CONTRATACIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS. La construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas natural es de exclusiva responsabilidad del propietario, poseedor y/o tenedor, suscriptor o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a LA EMPRESA o a una firma instaladora registrada ante LA EMPRESA,

para los trabajos que sean pertinentes. LA EMPRESA podrá negar la prestación del servicio en aquellas instalaciones cuya construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento no acrediten el certificado de conformidad expedido un Organismo de Certificación Acreditado o por un Organismo de Inspección Acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), según lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible – Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energías, o por cualquier otra norma que la modifique, adicione o complemente; de manera que se dé cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad exigidos por la normatividad vigente. El costo de certificación de la instalación interna será a cargo del usuario. El usuario consultará a LA EMPRESA 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. El usuario deberá notificar a LA EMPRESA antes de iniciar cualquier modificación de la instalación interna, centro de medición y/o conexión adicional de gasodoméstico, para la respectiva aprobación por parte de LA EMPRESA.

PARÁGRAFO. OBLIGACIÓN DE CERTIFICAR INSTALACIONES REFORMADAS. La obligación de contar con un certificado de conformidad de la instalación interna será del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quién deberá notificar a LA EMPRESA distribuidora la realización de las reformas a la red interna, y obtener el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección o de Certificación Acreditado ante el ONAC, el cual deberá llegar a LA EMPRESA en un término no mayor a dos (2) días posteriores a la emisión del certificado.

16.- REVISIÓN PERIÓDICA. El usuario deberá realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo de Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados en Colombia para esta actividad o con LA EMPRESA en su condición de empresa distribuidora, quien podrá realizar la actividad a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. LA EMPRESA será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario. Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en la regulación vigente. En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad en un plazo inferior al Plazo Máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

PARAGRAFO PRIMERO. NOTIFICACIONES. LA EMPRESA deberá informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a partir del Plazo Mínimo entre revisión, desde la conexión o última fecha de certificación, la obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. Esta notificación será enviada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las facturas posteriores antes del plazo máximo incluirán un campo indicando el vencimiento de este plazo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. ORGANISMOS DE INSPECCIÓN O DE CERTIFICACION ACREDITADOS. LA EMPRESA tendrá un listado actualizado de los Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados que podrán realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas, el cual puede ser consultado en la página web www.gasesdelaguajira.com. En todo caso es obligación del usuario informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la revisión periódica de las instalaciones internas de gas, a través del Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), o a través de los medios informados por LA EMPRESA.

PARÁGRAFO TERCERO. ENVÍO DE CERTIFICADOS. Si faltando un mes para el cumplimiento del plazo máximo de revisión periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del certificado de conformidad por parte de algún organismo de inspección o de Certificación Acreditado o del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, procederá a avisarle a este último en la factura de dicho mes acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención. LA EMPRESA recibirá los certificados de conformidad emitidos y enviados por los organismos de inspección o de certificación acreditados, a través de medios electrónicos dentro de los dos (2) días siguientes a la expedición de la certificación; o El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacerlos llegar a LA EMPRESA mediante la entrega de la copia del certificado, con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación. En este caso, LA EMPRESA verificará su autenticidad, es decir que el certificado haya sido emitido por un organismo debidamente acreditado para efectuar la revisión.

PARÁGRAFO CUARTO. PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el plazo máximo de la revisión periódica LA EMPRESA no ha recibido el certificado de conformidad, deberá informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio.

PARÁGRAFO QUINTO. TÉRMINO DE SUSPENSIÓN. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio que iniciará a partir de los cinco (5) días calendarios anteriores al vencimiento del plazo máximo.

PARÁGRAFO SEXTO. PROCEDIMIENTO DE RECONEXIÓN. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de revisión periódica de la instalación interna de gas, LA EMPRESA procederá a reconectar el servicio una vez se cumpla con la revisión periódica. El costo de reconexión deberá ser asumido por el usuario.

PARÁGRAFO SÉPTIMO. DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS. Si como resultado de la inspección se determina que existen Defectos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos

corresponderán al usuario. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de productos, bienes o servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC y ante LA EMPRESA en su condición de distribuidora. Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible esta corrección inmediata, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo de LA EMPRESA se mantendrá hasta tanto se demuestre que se realizaron las correcciones correspondientes. Bajo una situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término que en ningún caso debe superar los **dos (2) meses** contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un Defecto no Crítico, LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

CAPITULO III.

DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES.

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

18.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA. Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana, o las homologadas por la autoridad competente. LA EMPRESA seleccionará los tipos y características del equipo de medición y El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá la posibilidad de aportar el MEDIDOR por cuenta propia o sugerir una marca de medidor diferente, la cual solo podrá ser rechazada por razones técnicas o por falta de homologación. La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por un ente de acreditación reconocido a nivel nacional o internacional.

19.- CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION. La exactitud de los equipos de medición será verificada por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo conforme lo establezca la regulación vigente y de ser solicitado en presencia de representantes del usuario. En caso de que el usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo, el gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario. La calibración de los medidores la realizará LA EMPRESA en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). La calibración de los sistemas de medición que no pueda ser realizada en estos laboratorios, deberá llevarse a cabo con laboratorios ubicados en el exterior del país, acreditados de acuerdo con la norma ISO/IEC 17025 o la que la modifique, adicione o sustituya.

PARÁGRAFO PRIMERO. En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los equipos de medida, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

PARÁGRAFO TERCERO. El ente autorizado para determinar la existencia de anomalías en el medidor es un laboratorio metrológico acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o la entidad que haga sus veces.

20.- RETIRO PROVISIONAL DE EQUIPOS DE MEDIDA. LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o la entidad que haga sus veces.

21.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS. En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida, sus partes o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario.

22.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS.

Las acometidas, instalaciones internas y el centro de medición construidos o suministrados por LA EMPRESA, gozarán de garantía, la cual dependerá del tipo de instalación con que cuenta el usuario, la cual puede ser nueva o existente, así:

1. Construcción de instalaciones nuevas: se refiere al momento en que se construyen y se instalan por primera vez los elementos que componen las instalaciones. Esta contará con una garantía de doce (12) meses, salvo que la (s) anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a LA EMPRESA y/o sus contratistas, o resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el Anexo de Anomalías Técnicas previstas en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

2. Modificación, reparación o cambios en las instalaciones existentes: se refiere a toda aquella intervención que se haga sobre las instalaciones que se encuentren en servicio. Para este tipo de actividad todos los elementos involucrados en la intervención contarán con una garantía de doce (12) meses, salvo que la(s) anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a LA EMPRESA y/o sus contratistas, o resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el Anexo de Anomalías Técnicas previstas en el presente Contrato de Condiciones Uniformes. La fecha de garantía inicia desde el momento en que la instalación nueva o existente, sea certificada por un organismo de inspección acreditado.

3. Cuando LA EMPRESA suministre el medidor y/o equipos de medida, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de un (1) año, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

23.- DE LA MEDICION INDIVIDUAL. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas: a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. b) Conforme con lo dispuesto en la Resolución CREG No. 108 de 1997, si al momento de publicación de este contrato, un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a la empresa. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

PARÁGRAFO. LA EMPRESA podrá prestar el servicio a través de la modalidad de medición prepagada o consumo prepagado en las condiciones y formas determinadas en la regulación vigente y conforme a las condiciones especiales que la empresa acuerde con el suscriptor del servicio.

CAPITULO IV.

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

24.- DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en la Ley 689 de 2001, la Resolución CREG 108 de 1997 y en las demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

25.- DERECHOS DE LA EMPRESA. Constituyen derechos de LA EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Cobrar los consumos no facturados y visitas técnicas de revisión, por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de distribución de gas natural, conforme a la normatividad vigente.
7. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación y/o conceptos a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado.

26.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
3. A no ser discriminado por LA EMPRESA.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La

medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario.

8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, en lo pertinente al servicio público de gas natural, los cuales indican:

"ARTÍCULO 136. CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa 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.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas."

"ARTÍCULO 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa."

17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

21. A solicitar a LA EMPRESA o a otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

26. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.

PARAGRAFO. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presenta cláusula, LA EMPRESA deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de un (1) día. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá quince (15) minutos para obtener la asesoría o participación de un técnico.

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

1. La prestación continua de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico o roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras la empresa las soluciona o por mantenimientos programados.

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. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento.

4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y reinstalación se efectuarán dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión.

5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, 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.

6. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente haya autorizado.

7. 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 el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

8. Enviar las facturas de cobro al usuario, con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, o con la antelación que regulen las normas vigentes.

9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.

10. 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, los intereses por mora, los consumos no facturados y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA.

12. Informar por lo menos con 24 horas 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 ajenos e irresistibles para LA EMPRESA.

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

Las obligaciones de LA EMPRESA solo se iniciarán cuando el suscriptor o usuario haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.

28.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas natural.

2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

3. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

4. Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las exigidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

5. Realizar la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del presente contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presuman escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias y encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas registradas ante LA EMPRESA.

6. Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, 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.

7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas

8. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.

9. Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca

libre de escombros, basuras, materiales natural y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

10. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje, montaje o de la misma calidad del servicio.

11. Solicitar autorización de LA EMPRESA, para el cambio de uso del servicio.

12. 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 o que generen condiciones inseguras.

13. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA podrá abstenerse de prestar el servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

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

15. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA.

16. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto por la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

17. Dar aviso sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en las instalaciones.

18. Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso.

19. Pagar las obligaciones pecuniarias establecidas por LA EMPRESA con fundamento en el presente contrato y su anexo de Anomalías Técnicas.

20. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

21. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la ley y LA EMPRESA.

22. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que esta 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 LA EMPRESA 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.

23. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

24. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

25. En caso de que se establezca que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, los siguientes: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

26. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.

CAPITULO V.

DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

29.- La suspensión o corte no procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y, podrá efectuarse en los siguientes casos:

A.) SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o usuario si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

B.) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio o alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural, sin que se considere omisión o falla en la prestación del servicio o de alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural, en los siguiente casos: 1.- Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros, que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio o alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural. 2.- Para hacer reparaciones técnicas y mantenimientos preventivos de los sistemas de distribución, producción y transporte, siempre que de ello se dé

aviso amplio y oportuno. 3.- Por fuerza mayor o caso fortuito. 4.- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 5.- Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por la autoridad competente o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. 6.- Por orden ejecutoriada de autoridad competente. 7.- Por emergencias declaradas por las autoridades competentes. 8.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas natural. 9.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones, redes, medidores y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura. 10.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, los artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura. 11.- Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas. 12.- Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente**.** 13. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con las regulaciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible – Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energías o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya. 14. Cuando la instalación interna de gas natural del usuario cuente con defectos críticos. 15. Por orden de autoridad competente. **PARÁGRAFO.** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas natural o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de gas natural será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos:

1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un (1) período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna.

2.- En el evento en que el usuario no permita la suspensión del servicio desde el centro de medición o por cualquiera otra causa imputable al usuario no sea posible ejecutar la suspensión del servicio, o cuando el usuario estando suspendido se reconecte sin autorización de LA EMPRESA, esta se encontrará facultada para proceder al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y cancelar el valor de la reconexión por acometida.

3.- Por no contar con el Certificado de Conformidad de la Instalación Interna el último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

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

5.- Por realizar modificaciones o alterar las instalaciones o redes o hacer conexiones sin autorización previa de LA EMPRESA.

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

7.- 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 procedentes.

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

9.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las instalaciones y redes de gas natural.

10.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones.

11.- No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación y/o impedir la lectura del consumo registrado en el centro de medición.

12.- Por no ejecutar dentro del plazo fijado la reparación de los defectos críticos y no críticos encontrados en su instalación por el Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), de acuerdo con las normas vigentes.

13.- Por conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA 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 LA EMPRESA.

16.-Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.

17.- Cuando el Arrendatario, una vez requerido por La Empresa, no actualice y/o ajuste el valor de la(s) garantía(s) de acuerdo con el monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación que La Empresa envíe para tales efectos.

18.- Cuando se realicen modificaciones a la construcción y/o estructura del inmueble y éstas sean tales que, sin haber realizado modificaciones a las instalaciones del servicio de gas natural, con ellas se incumplan los requisitos de diseño, recorridos y otros que establezcan las normas técnicas y de seguridad vigentes aplicables.

19.- En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.

20.- Cuando el usuario no acredite el certificado de conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado por la ONAC, en los casos de construcción, modificación, ampliación, reparación o mantenimiento de las instalaciones internas, según la regulación vigente.

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

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

PARÁGRAFO TERCERO. Ejecútese o no la medida de suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.
PARÁGRAFO CUARTO. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en la orden de suspensión la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.
PARÁGRAFO QUINTO. LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.
PARÁGRAFO SEXTO. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.
PARÁGRAFO SÉPTIMO. Causales por las cuales no procede la suspensión del servicio de común acuerdo. Sin perjuicio de la solicitud del usuario, no procede la suspensión del servicio de común acuerdo en los siguientes casos:

- Por solicitud expresa de la autoridad competente.
- Cuando la suspensión afecte a terceros.

La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al cliente del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. La empresa podrá emitir facturas cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.
PARÁGRAFO OCTAVO. LA EMPRESA no suspenderá el servicio por deudas y/u obligaciones diferentes a las asociadas al servicio público domiciliario de gas natural.

30.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:
1.- Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
2.- Realizar por lo menos por una vez cualquiera de las conductas establecidas en el anexo de Anomalías Técnicas.
3.- Por efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
4.- Cuando se adulteren o se realicen alteraciones a los aparatos de medición, regulación, equipos de control, sellos, redes o instalaciones que impidan el funcionamiento normal del servicio.
5.- 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, siempre que se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA.
6.- Por la demolición sin previo aviso a LA EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.
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.- Cuando el suscriptor o usuario no permita la instalación del servicio de gas natural en un lapso superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de prestación del servicio público.
9.- Por incumplir con el pago de los consumos no facturados producto de la detección de anomalías técnicas y conexiones no autorizadas.
10.- Por cualquier fraude o conexión no autorizada que afecte a LA EMPRESA.
11- Por orden de autoridad competente.
12- Cuando la instalación interna de gas natural no cuente con Certificado de Conformidad pasado el plazo máximo de revisión periódica establecido por la regulación vigente.
PARÁGRAFO PRIMERO. TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. Conforme con la regulación vigente un usuario regulado solo podrá cambiar de comercializador hasta el siguiente 1o de diciembre posterior a la fecha de vencimiento de sus contratos de suministro y transporte con respaldo físico con periodo de un año, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En caso de terminación por esta causal, el suscriptor o usuario deberá informar a LA EMPRESA, con una antelación superior a un período de facturación.
PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando se realice el corte del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente indicando además la causa del corte.
PARÁGRAFO TERCERO. El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.
PARÁGRAFO CUARTO. El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público.
PARÁGRAFO QUINTO. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y, todos los gastos de reinstalación en que incurra LA EMPRESA.

31.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO. - Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste deberá eliminar su causa y:
1.- Pagar la deuda, los intereses de mora, pagar los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.
2.- Pagar los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
3.- Pagar 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. – Presentar ante LA EMPRESA el Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), si la suspensión se debió a defectos de la instalación o a la no realización de la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.
5. – Pagar los gastos asociados a reparaciones o modificaciones ejecutadas por la empresa debido

a la necesidad de esta de mantener el servicio suspendido por no haberse eliminado la causal de suspensión por parte del usuario.
PARÁGRAFO PRIMERO. La reconexión y reinstalación se efectuarán durante las 24 horas hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión, y se cobrará por dichas actividades las siguientes sumas:

CARGOS POR RECONEXIÓN

A partir del 16 de enero de 2023 los cargos por reconexión que cobra la empresa GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO a todos sus usuarios cualquiera sea el estrato, son los siguientes:

SUSPENSIÓN
El cargo cobrado por LA EMPRESA cuando incurra en la reparación o modificación de las instalaciones suspendidas cuando el usuario se reconecte violando la suspensión realizada por LA EMPRESA es el siguiente:

Tarifa	2024
Reparación o modificación por violación de la suspensión	$22.196

PARÁGRAFO SEGUNDIO. IMPUTACIÓN DE PAGOS. Todos los pagos que realice el suscriptor y/o usuario se aplicarán salvo pacto en contrario a: impuestos, gastos, costas, honorarios, intereses de mora, intereses corrientes y por último a capital. Todo esto según el caso. CAPITULO VI.

DE LAS FACTURAS.

32.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente Contrato.

MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS. Las facturas firmadas por el representante legal de LA EMPRESA prestarán mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos, contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de LA EMPRESA.

33.- 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 debido al cobro judicial o extrajudicial de la deuda.
34.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS. Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información: RAZON SOCIAL- NIT-CÓDIGO- NOMBRE DEL SUSCRIPTOR- DIRECCIÓN DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO Y/O ESTÁN INSTALADOS LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN.- DIRECCIÓN DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO- ESTRATO SOCIOECONÓMICO CUANDO EL SUSCRIPTOR SEA RESIDENCIAL- NÚMERO MEDIDOR- CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE, SEGÚN EL CONTRATO.- PERÍODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO- CARGO FIJO- DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA-EL FACTOR DE CORRECCIÓN DE LECTURA SI ES APLICABLE-EL CONSUMO NETO FACTURABLE UNA VEZ APLICADO EL FACTOR DE CORRECCIÓN.- CAUSA DE NO LECTURA- FECHA DE SUSPENSION Y/O CORTE DEL SERVICIO- SALDO- VR.VENCIDO-VR.PRESENTE- TOTAL A PAGAR-LECTURA ANTERIOR- LECTURA ACTUAL- CONSUMO (M3)-PROMEDIO CONSUMO (M3)- NÚMERO DE FACTURA- MESES DE VENCIMIENTO-FECHA DE VENCIMIENTO- RECARGO POR MORA- LUGAR DE PAGO-ESTADO USUARIO- FINANCIACION- CARGO POR CONEXIÓN- VALOR DEL METRO CUBICO DE GAS- CONSUMO DE LOS ULTIMOS SEIS MESES-VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO- VALOR DE LA CONTRIBUCIÓN-CARGO POR RECONEXION Y/O RECONEXION POR ACOMETIDA- LA NOTIFICACION DE QUE LA FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO- CONSUMO NO FACTURADO, OTROS CONCEPTOS Y COBROS QUE HAYAN SIDO EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO (GASODOMESTICOS, INSTALACIONES, FINANCIAMIENTOS, ETC.). LA EMPRESA PODRA INCLUIR PUBLICIDAD EN SUS FACTURAS CUMPLIENDO LO DISPUESTO POR LA LEY 1581 DE 2012 DE HABEAS DATA.

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

Tarifas	2024
Reconexión por Medidor	$57.555
Reconexión por Acometida	$159.526

PARÁGRAFO PRIMERO. LA EMPRESA procurará ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y/o servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas natural. Para el efecto, LA EMPRESA podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y/o servicios, el cobro de los bienes y servicios por estas vendidos o prestados a través de la factura de gas, en las condiciones de modo, tiempo y lugar que con ello se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o usuario. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o usuario podrá cancelarlo de manera independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no haya sido pagado oportunamente. **PARÁGRAFO TERCERO.** LA EMPRESA podría incluir cualquier tipo de publicidad en la facturación del servicio, bien sea de productos y/o servicios ofrecidos directamente o a través de terceros, siempre y cuando la misma no impida la visualización del contenido mínimo de la factura.

36.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA. Es derecho del suscriptor o usuario

recibir oportunamente la factura. LA EMPRESA hará conocer la factura en la forma prevista en estas condiciones uniformes. La EMPRESA entregará la factura con antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección en donde se presta el servicio, suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en sus archivos o en aquella que las partes pacten de manera excepcional, como mínimo, con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno. De no encontrarse éste en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El reparto de la factura se hará directamente por LA EMPRESA o a través de un tercero. **PARÁGRAFO PRIMERO**. Se asumirá que se produjo la entrega real, material y electrónica de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso, dentro del plazo establecido en la ley, contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos o concordar la emisión de una factura electrónica siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de la misma. En este evento, la entrega de la facturación se hará únicamente por medios electrónicos y no se expedirá ni entregará en el lugar de domicilio documento físico. **PARÁGRAFO TERCERO.** Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de $1.600 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación., así como tampoco las copias obtenidas a través de la página web www.gasesdelaguajira.com.

37.- OPORTUNIDAD PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS. Las facturas por la prestación del servicio que expida LA EMPRESA deberán ser canceladas por el suscriptor o usuario en su totalidad a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma.

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

39.- INTERÉS MORATORIO. LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

40.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO. El propietario del inmueble, el suscriptor, el poseedor o el tenedor del inmueble o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

41.- COPIA DE LA LECTURA. Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a LA EMPRESA por cualquiera de sus canales de atención autorizados. LA EMPRESA podrá enviar la copia de la lectura al correo electrónico registrado por EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

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

43.- PERIODO DE FACTURACIÓN. El período de facturación será mensual o bimensual. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

44.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO. Con las excepciones previstas en la norma vigente, todo usuario o suscriptor deberá tener equipo individual de medición, bien sea que lo instale LA EMPRESA o que sea adquirido por el suscriptor o usuario, en cuyo caso deberá ser aprobado, calibrado y sellado por LA EMPRESA. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de gas natural su valor podrá establecerse así: a) Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimestral, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. b) De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando sea bimestral, y seis (6) periodos de facturación cuando sea mensual, si las características de los suscriptores y/o usuarios fuere similar a quienes cuyo se trata de determinar. c) De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforos individuales, es de decir, en la estimación que se haga teniendo en cuenta las actividades, equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio. El consumo facturable, incluso en los eventos previstos en el ANEXO DE ANOMALIAS TECNICAS de este contrato, se contabilizará teniendo en cuenta el promedio del consumo de los seis (6) meses anteriores al periodo de facturación en que se evidencia la desviación de consumo. En el evento en que no se pueda determinar el consumo de la forma antes indicada se calculará teniendo en cuenta el promedio de los consumos posteriores registrados a partir del cambio del equipo de medición, si el fraude se refiere a manipulación indebida del equipo de medición. Para el caso de prestación del servicio a través de medidor prepago, la tarifa a cobrar por consumo a este tipo de usuarios será la vigente al momento de la recarga, teniendo en cuenta las condiciones de subsidios, contribución, cargo fijo y variable, entre otras. En este sentido, la tarifa cobrada a los usuarios de estratos 1 y 2 estará en función del monto recargado en el respectivo mes. Es decir, se cobrará la tarifa de consumo subsidiado si el cociente entre la suma de recargas en el mes y la tarifa de consumo subsidiado es menor o igual al

consumo de subsistencia (20 m3). Así mismo, se cobrará la totalidad del cargo variable para las recargas realizadas una vez el cociente anterior supere el consumo de subsistencia. Por otro lado, para el resto de los usuarios residenciales, se cobrará la totalidad del cargo variable y su respectiva contribución, en caso aplique.

PARÁGRAFO PRIMERO. DEL TRATAMIENTO POR FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga perceptible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado. Cuando la fuga fuere imperceptible y haya sido detectada por la entidad, ésta no facturará los consumos originados por esta causa, sino que facturará el consumo promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo, incluyendo el cargo fijo vigente. La empresa asumirá el valor correspondiente al consumo causado por las fugas imperceptibles durante un (1) período de facturación si ésta es bimestral, o dos (2) meses si ésta es mensual. A partir de la detección de la fuga y de la información de ellas al usuario, éste tendrá un plazo de dos meses para remediarlo. Transcurrido este plazo LA EMPRESA cobrará el consumo medido.

PARÁGRAFO SEGUNDO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo con los siguientes incrementos y/o disminuciones:

Categoría usuario	Rango de Consumo Promedio m3	% Desviación significativa negativa	% Desviación significativa positiva
Residencial	0,001 a 1	-1000%	999%
	1,001 a 3	-800%	800%
	3,001 a 5	-500%	500%
	5,001 a 7	-350%	350%
	7,001 a 30	-300%	300%
	30,001 a 80	-95%	300%
	80,001 a 150	-90%	300%
	150,001 en adelante	-70%	300%
Comercial	0 a 25	-200%	200%
	25,001 a 100	-80%	100%
	100,001 a 800	-50%	80%
	800,001 en adelante	-40%	80%
Industrial	0 - máx.	-40%	80%

Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación. **PARÁGRAFO TERCERO.** Se considerarán mecanismos eficientes para determinar las razones de las desviaciones significativas la visita técnica al inmueble, así como las herramientas y los métodos de análisis administrativo que utilice LA EMPRESA, tales como: información histórica, registro de los consumos, visitas previas realizadas, entre otros.

45.- ABONOS A FUTURAS FACTURACIONES. El suscriptor y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo con las condiciones previamente establecidas por LA EMPRESA y aceptadas por aquel.

CAPITULO VII.

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.

46.- QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS. El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en la oficina de atención al usuario de LA EMPRESA, cualquiera de los puntos satélite destinados para el efecto o de peticiones, quejas, reclamos y recursos, y/o a través de la página WEB, la cual se someterá a los términos y condiciones establecidos en la misma página. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo: a) La empresa a la que se dirige. b) Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. c) Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble. d) El objeto de la petición, queja o reclamo. e) La relación de documentos que se acompañan. f) La firma del peticionario. g) Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al Usuario de LA EMPRESA, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios o a través de la página WEB, la cual se someterá a los términos y condiciones establecidos en la misma página. **PARÁGRAFO SEGUNDO. GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO** coloca a disposición de sus suscriptores y usuarios la siguiente sede en la cual tiene atención al público de mínimo 40 horas semanales: RIOHACHA, LA GUAJIRA. CARRERA 15 No. 14 C-33 de Lunes a Viernes de 7:30 AM - 3:30 PM. Lo anterior, sin perjuicio de otras oficinas de atención al usuario que la empresa ponga a disposición de sus clientes en otras locaciones.

47.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES. Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a entregar una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja

siempre que la solicite el reclamante. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones reclamaciones, quejas y recursos, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad competente. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos.

48.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:
1.-Contra los actos de LA EMPRESA de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos. 2.- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3.- En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. 4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad. 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 o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos.

49.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS. Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HABILES contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudirse a los recursos que por ley proceden.

50.- RECURSO DE APELACIÓN. El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

51.- NOTIFICACIONES. Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique. **PARÁGRAFO PRIMERO. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME.** Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor, usuario o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio junto con los intereses de mora sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca. **PARÁGRAFO SEGUNDO. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVA EN FIRME.** Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberá abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente. **PARÁGRAFO TERCERO.** Estos procedimientos se aplicarán en igual forma cuando se desaten los Recursos en el Anexo de Anomalías Técnicas.

CAPITULO VIII.

DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

52.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas en favor de LA EMPRESA por parte del suscriptor o usuario.
1.- Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes esto afecte convengan en ello.
2.- Por parte de LA EMPRESA, cuando se compruebe fraude o falsedad por parte del suscriptor o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
3.- Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA.
4.- Por parte del suscriptor o usuario cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
5.- Cuando quiera que el suscriptor o usuario haya dado lugar a la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 30.
6.- Por la renuencia del usuario para permitir la conexión al servicio
7.- Por los demás motivos establecidos en la ley.

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

54.- MODIFICACIONES. LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento el presente

contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante. Estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser comunicadas a través de medios de amplia circulación. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

55.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO. Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará en un todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

El contrato de prestación de servicio de gas natural se regirá también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas natural domiciliario establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

CAPITULO IX.

DE LAS DISPOSICIONES FINALES.

56.- 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, que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, y que no se originen, relacionen o se refieran al cobro de obligaciones pecuniarias de que tratan los numerales 59 y siguientes de estas condiciones, se someterán primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio; o, en su defecto, si luego del trámite la diferencia persiste, a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción donde se presta el servicio, Centro al cual debe dirigirse la demanda arbitral y en donde se desarrollará el proceso. El proceso se llevará a cabo de acuerdo con las normas legales que regulen el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos.

57.- DELEGACION. Para **GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO**. El representante legal de LA EMPRESA delega expresamente, mediante el presente documento, facultades expresas a los funcionarios de LA EMPRESA que ocupen los cargos de Subgerente, Jefe de Departamento de Atención a Usuarios, Jefe de Departamento de Facturación y Cartera, Jefe del Departamento Jurídico, Coordinador Perdidas No Operacionales y Reclamos Escritos, Jefe del Departamento de Gran Industria, Jefe de Departamento de Ventas, Jefe Departamento de Comercialización y Secretario General para que cada uno de ellos, actuando de manera independiente, suscriban contratos de transacción para dar por finalizadas actuaciones administrativas, acuerdos de pago, atienda y conteste peticiones reclamaciones, quejas y recursos, en desarrollo del presente contrato y/o los contratos celebrados con Usuarios No Regulados.

58.- DISPOSICIÓN FINAL. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 689 de 2001 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten. Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y se aplicarán a todos los usuarios que tengan vigente Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural. **PARÁGRAFO.** La relación con Los usuarios NO regulados se rige por las condiciones particulares que estos acuerden con **GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO** conforme a lo permitido por la Ley 142 de 1994.

ANEXO N.º 1. CAUSALES PARA LA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE POR ANOMALÍAS TÉCNICAS ENCONTRADAS A LAS REDES Y/O ELEMENTOS DE MEDICIÓN DEL USUARIO. LA EMPRESA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre los equipos, redes y acometidas, en cualquier momento con el fin de verificar el estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado o irregular del servicio de gas natural. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá permitir la revisión de los medidores, las acometidas y las lecturas periódicas de los consumos.

59.-CAUSALES QUE GENERAN COBRO DE CONSUMO FACTURABLE. Cuando los Equipos, Redes y Acometidas presenten inconsistencias que afecten la confiabilidad de la medición, LA EMPRESA estará facultada para cobrar el consumo realizado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, que no ha sido registrado por el medidor como consecuencia de las inconsistencias encontradas, así:

1. Incumplimiento de Los Equipos, Redes y Acometidas con las Normas Técnicas vigentes: Cuando los equipos de medición, redes y acometidas, se encuentre por fuera de los parámetros requeridos por la norma técnica colombiana vigente, de manera tal que afecte o pudiere afectar la confiabilidad de la medición, o el Suscriptor o Usuario que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: *"5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador 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 el distribuidor o el comercializador"*, LA EMPRESA cobrará los siguientes cargos económicos con cargo al usuario:

Visita Técnica. Servicio Residencial.	Medidor con capacidad 0,016 m3/h - 2,5 m3/h	**$ 234.387**
Visita Técnica. Servicio Comercial 1	Medidor Comercial con capacidad entre 2,5 m3/h - 6,0 m3/h	**$ 249.493**
Visita Técnica Servicio Comercial 2	Medidor Comercial con capacidad mayor 6,0 m3/h - 15,0 m3/h	**$ 611.625**
Visita Técnica. Servicio Industrial.		**$559.863**

PARÁGRAFO. En virtud de lo anterior LA EMPRESA, una vez ha determinado que los equipos de medición se encuentran por fuera de los parámetros requeridos por fuera de la norma técnica colombiana vigente, estará facultada para cobrar el consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. El valor de la visita técnica podrá reajustarse anualmente de acuerdo con la variación del Índice de Precios del Consumidor del año anterior.

2. Conexiones No Autorizadas: Cuando se detecte en las instalaciones de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, según lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustibles por redes, cuyo aparte pertinente reza: *"5.54. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador 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 el distribuidor o el comercializador"*, LA EMPRESA estará facultada para cobrar los siguientes cargos económicos con cargo al usuario:

Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Residencial.	**$ 234.387**
Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Comercial 1	**$ 249.493**
Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Comercial 2	**$ 611.625**
Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología. Servicio Industrial.	**$ 559.863**

Así mismo, LA EMPRESA, una vez, detecte que en las instalaciones de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, existen una o varias conexiones no autorizadas por LA EMPRESA, o que se beneficie de las mismas, estará facultada para cobrar el consumo no facturado de los cinco meses anteriores a la fecha de retiro del equipo de medida más el reajuste del consumo del mes de facturación en que se realizó la detección de la anomalía, los cuales se determinarán con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando se trate de servicios de gas natural, que se encuentren en estado técnico suspendido, LA EMPRESA, una vez compruebe que en las instalaciones donde se presta el servicio de gas natural, se está consumiendo sin autorización y que los consumos no son registrados por el medidor, estará facultada para suspender desde la acometida, y para cobrar con cargo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el valor de la visita técnica y el valor del consumo no facturado. Para el cobro del consumo no facturado se tomará el consumo estimado diario del servicio, este promedio diario se multiplicará por los días en que el medidor no registró consumo y este resultado, se multiplicará por el valor del metro cúbico vigente a la fecha en que se suspendió el servicio desde la acometida, el consumo no facturado se determinará con base en el CONSUMO ESTIMADO del servicio, con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** En todo caso el Consumo No Facturado se establecerá de acuerdo con las disposiciones establecidas en la legislación y regulación vigente. **PARÁGRAFO TERCERO.** Las anteriores obligaciones pecuniarias se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar LA EMPRESA. **PARÁGRAFO CUARTO.** En todos los casos antes mencionados LA EMPRESA cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por LA EMPRESA. **PARÁGRAFO QUINTO.** En todos los casos en los que se requiera retiro del medidor, el usuario contará con el término de cinco (5) días hábiles contados desde el momento del retiro del centro de medición para solicitar por escrito a LA EMPRESA estar presente en el Estudio de Calibración y Revisión realizada al equipo en el Laboratorio de Metrología. **PARÁGRAFO SEXTO.** Una vez la Empresa tenga conocimiento de la existencia de uno o varios de los hechos descritos en este artículo, previa actuación administrativa se expedirá un acto administrativo consistente en un pliego de cargos al suscriptor o usuario(s), indicándose en éste, como mínimo, el consumo no facturado más los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, las pruebas recaudadas. El suscriptor o usuario(s) tendrá(n) 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. Vencido este término y 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 notifique la última persona del pliego de cargos. De ser necesario, este término podrá suspenderse para la práctica de pruebas hasta treinta (30) días hábiles. La decisión y el pliego de cargos deberán notificarse personalmente, en la forma prescrita en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; los demás actos expedidos en la actuación y que

deban notificarse, se notificarán por correo, en la forma prevista en el Estatuto Tributario Nacional.
En el evento que no se pudiere realizar la notificación personal del pliego de cargos, éste se notificará de conformidad con lo establecido en los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que lo modifique. Si se trata de la notificación del acto decisorio, se notificará de la misma manera. 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. Una vez quede en firme el acto definitivo, LA EMPRESA cobrará el consumo no facturado más los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología, incluyéndolo 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 del consumo no facturado más los costos de Visita Técnica del retiro del medidor; Estudio de Calibración y Revisión en el Laboratorio de Metrología 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. Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del usuario y/o suscriptor 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. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que la Empresa pueda determinar a través del directorio telefónico, la del inmueble en que se cometió la anomalía, o la que se pueda determinar por cualquier otro medio. **PARÁGRAFO SÉPTIMO.** En el evento en que no sea posible, por causa imputable al usuario o suscriptor, determinar los valores de los consumos no facturados con base en la capacidad máxima de los equipos instalados o sea porque no se encuentren equipos instalados al momento de la revisión, los consumos se establecerán con base en la capacidad máxima de los equipos instalados de un usuario en condiciones similares. **PARÁGRAFO OCTAVO.** LA EMPRESA en aquellos casos donde sea aplicable, podrá retener por todo el tiempo que dure la actuación administrativa, el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

ANEXO N.º 2. DE LAS GARANTIAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO.

60.- Cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003, o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complementen o modifique y el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

61.- Denuncio del contrato de arrendamiento. El arrendador y/o el arrendatario deberán informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la(s) garantía(s) correspondiente(s) para su estudio. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptarla o rechazarla, de acuerdo con las políticas establecidas por ella. En el evento que LA EMPRESA no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior. No será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, entre otros, que hayan sido facturados por LA EMPRESA con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

62.- Requisitos Formales para el estudio de la Garantía. El arrendador y/o arrendatario al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento deberán aportar los siguientes documentos, con el fin de que LA EMPRESA proceda a realizar el estudio y análisis de la(s) garantía(s):

1. Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.
2. Fotocopia del Contrato de Arriendo.
3. Certificado de Tradición del Inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
4. Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
5. La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía.

PARÁGRAFO PRIMERO. En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración, o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble; certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además, deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser canceladas al momento de la presentación de la garantía. **PARÁGRAFO TERCERO.** En caso de que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, LA EMPRESA requerirá, por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que LA EMPRESA decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o

informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de LA EMPRESA.

63.- Valor de la garantía o depósito. El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el cargo por conexión, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). **PARÁGRAFO PRIMERO.** En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arriendo, LA EMRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de cada inmueble. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, LA EMPRESA puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. **PARÁGRAFO TERCERO.** Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el parágrafo 2º del presente artículo son a cargo del arrendatario. LA EMPRESA deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que el arrendatario no ajuste el valor de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, será causal de suspensión del servicio hasta tanto no se ajuste la respectiva garantía.

64.- Duración de la Garantía. Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 2 meses más, posteriores, a la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s), de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del numeral anterior, es decir, suspensión del servicio, hasta tanto, no se ajuste la respectiva garantía. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Valor en Reclamo: Una vez notificada la terminación del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA, deberá informar al arrendador que no existen saldos pendientes. En el evento que existan valores en reclamo y perdiera vigencia la garantía se restablecerá automáticamente la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. **PARÁGRAFO SEUGNDO.** Causales de Rechazo de las Garantías. A continuación, se relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante LA EMPRESA:

1.- Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.

2.- Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.

3.- Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.

4.- Que las Pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, exija que LA EMPRESA, deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o contemple la cláusula de excusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.

5.- Que el contrato denunciado ante LA EMPRESA no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas natural sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial), o que funcione un negocio

6.- Todas las demás situaciones que no brinden la(s) garantía(s) mínima(s) y suficientes, exigida(s) en la ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante LA EMPRESA.

65.- Vigencia de la(s) garantía(s). Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos, y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad establecido en la ley 142 de 1994, y sus normas modificatorias, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

1.- Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el Arrendatario y/o Arrendador no informe sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante LA EMRESA las garantías entregadas al momento de la denuncia del contrato.

2.- Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley, y parágrafo 3º del artículo 59 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.

3.- Cuando el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.

4.- Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble, de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.

5. Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

66.- Solicitud de Nuevos Servicios. Cuando LA EMPRESA instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en la Ley y el contrato de condiciones uniformes, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, LA EMPRESA determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos. **PARÁGRAFO PRIMERO.** En el evento en que el arrendatario solicite a LA EMPRESA un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar,

sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** LA EMPRESA podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral. **PARÁGRAFO TERCERO.** Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que un servicio se considera no básico, cuando la solicitud del mismo no afecta el desarrollo ordinario para el que fue contratado, y que por lo tanto el servicio de gas natural se mantendrá funcionando, adecuadamente, sin necesidad de realizar dicha intervención, por cuanto al momento de solicitarse los equipos e instalaciones cumplen con todas las disposiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normatividad vigente.

67. Procedimiento en caso de modificación en el uso del servicio de Gas Natural. Si durante la ejecución del contrato de Arrendamiento el arrendatario sin autorización de LA EMPRESA modifica el servicio de Gas Naturales procederá de la siguiente manera**:**
1.- LA EMPRESA, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.
2.- LA EMPRESA, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.
3.- Si el arrendador autoriza la conexión del Servicio No residencial, cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994.

ANEXO No. 3. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autoriza de manera expresa, previa, informada e inequívoca a LA EMPRESA para conocer, actualizar, rectificar, eliminar, mantener, manejar y utilizar sus datos personales actualmente registrados y los que llegase a registrar en sus bases de datos, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

A. "**TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN**:

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

1. Para realizar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, sin limitarse a: la prestación del servicio público de gas natural domiciliario y sus actividades complementarias, programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.

2. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos.

3. Para que, en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexos, fines estadísticos, comerciales, de cartera y/o de control de riesgos de LA EMPRESA, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como la CIFIN y DATACREDITO, entre otras. Adicionalmente para consultar a través de cualquier mecanismo con que cuente LA EMPRESA, incluyendo llamadas a personas referenciadas o de contacto brindados por el USUARIO, sus datos de ubicación y contacto.

4. Para el cumplimiento de las obligaciones y/o compromisos derivados de las relaciones con sus grupos de interés.

5. Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus grupos de interés.

6. Para desplegar hacia sus grupos de interés actividades de responsabilidad social empresarial.

7. Para gestionar la seguridad de las personas, bienes y activos de información en custodia de la organización.

8. Para que la recolección de la información pueda realizarse a través de medios idóneos tales como encuestas que permitan su posterior verificación y para ser utilizados como material probatorio.

B. DERECHOS DE LOS TITULARES:

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

1. Conocer, actualizar, rectificar y eliminar sus datos personales frente a LA EMPRESA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA salvo cuando expresamente se exceptúe como

requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto al uso que les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

C. MECANISMOS PARA LA CONSULTA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO.

Para el ejercicio del Habeas Data de GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO, el titular del dato personal o quien demuestre un legítimo interés conforme lo señalado en la normatividad vigente, podrá hacerlo a través del siguiente correo electrónico: habeasdata@gasguajira.com, dirigiendo una comunicación a la siguiente dirección física: Carrera 15 No. 14 C-33 en la ciudad de Riohacha o a través de cualquiera de nuestros puntos de atención. La política de protección de datos personales está disponible en la página web de LA EMPRESA: www.gasesdelaguajira.com

ANEXO No. 4. AUTORIZACIÓN LEY 2300 DE 2023 O AQUELLAS QUE LA MODIFIQUEN, ADICIONEN, O SUSTITUYAN. Las Partes acuerdan que El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S), en cumplimiento de las disposiciones consagradas en la ley 2300 de 2023 o aquellas que la modifiquen, adicionen, o sustituyan, autoriza de manera expresa, informada e inequívoca a LA EMPRESA para llevar a cabo actividades de cobranza y mensajes publicitarios a través de los canales escrito (Carta, SMS, WhatsApp, E-mail) y verbal (visita al lugar de prestación del servicio, Llamada y TTS-bot). En ningún caso LA EMPRESA realizará visitas al lugar de trabajo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

La autorización se realiza antes de la entrada en vigencia de la ley 2300 de 2023, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

A. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN:

LA EMPRESA, en su condición de responsable y encargada, llevará a cabo la gestión de cobranza y publicidad a través de los canales autorizados por usted, la cual será realizada en los horarios y periodicidad establecidas en la ley, es decir, de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m.

B. DERECHOS DE LOS TITULARES: El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) tendrá, con relación a las actividades de cobranza y mensajes publicitarios, los siguientes derechos:

1. De manera inmediata a la vigencia de la presente disposición contractual y sin restricción de tiempo para ejercer su derecho, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) podrá conocer, actualizar, modificar rectificar o revocar la autorización otorgada para llevar a cabo actividades de cobranza y mensajes publicitarios a través de alguno de los medios que conforman los canales escrito y verbal. Mientras el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO(S) no manifieste expresamente a través de cuales canales desea ser contactado, LA EMPRESA continuará contactándolo por cualquiera de los medios que conforman los canales escrito y verbal.

2. Solicitar formato de AUTORIZACIÓN LEY 2300 DE 2023, para actualizar, rectificar y revocar la autorización otorgada para llevar a cabo actividades de cobranza y mensajes publicitarios a través de los canales escrito y verbal en cualquier momento.

3. Autorizar de manera expresa a LA EMPRESA a través de un documento distinto al presente contrato, para llevar a cabo actividades de cobranza y mensajes publicitarios en horarios distintos a los señalados en la ley 2300 de 2023 o aquellas que la modifiquen, adicionen, o sustituyan.

4. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de la misma cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En todo caso, y sin perjuicio de otros derechos y obligaciones de las partes, siempre deberá permanecer habilitado, al menos, un canal de comunicación entre LA EMPRESA y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mientras esté vigente el presente contrato entre las Partes".

Entidad Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CAMILO JOSÉ OVALLE DAZA
Representante Legal
GASES DE LA GUAJIRA S.A., E.S.P.
NUIR: 2-44001000-2
NIT: 892115036-6