

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) A GRANEL PARA USUARIOS INDIVIDUALES

Son partes del presente contrato:

- i. **LA EMPRESA:** Es la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de GLP **RAYOGAS S.A. E.S.P.**
- ii. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- iii. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

El propietario o el poseedor del inmueble, EL SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio serán solidarios en los términos establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Este contrato define las condiciones uniformes bajo las cuales LA EMPRESA presta el servicio público domiciliario de GLP a granel, el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.** En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar al SUSCRIPTOR o USUARIO a título oneroso el servicio público domiciliario de GLP a granel en tanque estacionario. La contraprestación que EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga a pagar en dinero a LA EMPRESA se llama tarifa.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de LA EMPRESA se lo impidan.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Este contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante. Dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación dentro de los quince días (15) hábiles siguientes a la fecha de su introducción.

**CLÁUSULA SEGUNDA. TANQUE ESTACIONARIO:** El SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga(n) a tener un tanque estacionario y sus elementos para la prestación del servicio público domiciliario de GLP, el cual debe cumplir con la normatividad aplicable al mismo.

En caso de no contar con el tanque estacionario, LA EMPRESA según disponibilidad podrá suministrar el tanque estacionario a título de tenencia gratuita u onerosa al SUSCRIPTOR

y/o USUARIO, cuyas condiciones se pactarán en documento aparte. En caso de ser onerosa el valor del mismo se determinará por la capacidad del tanque estacionario.

**PARÁGRAFO:** En los eventos que la empresa haya entregados el (los) tanques estacionarios a título de tenencia y los consumos habituales no guarden relación con la capacidad instalada, LA EMPRESA se reserva la facultad de sustituir el (los) tanque(s) por uno(s) que tengan una capacidad correspondiente al consumo habitual. En el evento de decidir la sustitución del(los) tanque(s) estacionario(s) informará al cliente con 30 días calendario de antelación. Para determinar el consumo habitual se tomará como mínimo el consumo de los 3 últimos meses.

**CLÁUSULA TERCERA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se registrará por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA, los anexos o cláusulas especiales firmados y pactadas por las partes, la Ley 142 de 1994, en la regulación expedida por la CREG, especialmente el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo, y el Código Civil, 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 suscripción.

**PARÁGRAFO.** Las Partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales, prevalecerán sobre las condiciones uniformes, en caso de presentarse conflicto entre ellas, las cuales quedarán pactadas y suscritas en anexo aparte.

**CLÁUSULA CUARTA. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.** El presente Contrato se entiende celebrado desde el momento mismo en que LA EMPRESA comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio. Del mismo modo se entenderá celebrado, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente Contrato para el caso de los usuarios individuales.

Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de Contrato de Servicio Público. LA EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en forma regular, salvo que EL USUARIO consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales y pague los perjuicios sufridos por LA EMPRESA.

**CLÁUSULA QUINTA. VIGENCIA DEL CONTRATO.** El presente contrato tiene una vigencia de veinticuatro (24) meses, plazo que será prorrogado de manera automática por periodos de doce (12) meses a menos que alguna de las Partes no manifieste lo contrario con dos (2) meses de antelación a la culminación de la vigencia.

**CLÁUSULA SEXTA. ENTREGA.** El producto se entenderá entregado en el inmueble del SUScriptor o USUARIO donde se encuentre ubicado el tanque estacionario, el cual debió ser acordado previamente con la EMPRESA. A partir de la entrega del producto, EL SUScriptor O USUARIO asumen la responsabilidad absoluta por los daños y perjuicios que directa o indirectamente pueda causar a sí mismo o a terceros y que provengan de la manipulación o uso del producto.

Para su entrega, el carro cisterna realizará la medición en unidad de peso por kilogramos. Una vez termine el llenado generará automáticamente el registro de la cantidad de producto entregada.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. PRECIO DEL SERVICIO.** El precio de la prestación del servicio de GLP establecido por LA EMPRESA será el resultante de la aplicación de la metodología y cálculo de cada uno de los componentes de la fórmula tarifaria, establecida por la CREG mediante resolución. Por tanto, el precio podrá presentar variaciones que dependerán de las actualizaciones periódicas de cada uno de dichos componentes, para lo cual se publicarán mensualmente los precios.

**CLÁUSULA OCTAVA. CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO.** La facturación se realizará por cada pedido a su despacho. EL SUScriptor o USUARIO pagarán a LA EMPRESA mínimo con 5 días hábiles de anticipación a la entrega del producto un valor suficiente para cubrir la cantidad de GLP solicitado en la orden de pedido. Las consignaciones efectuadas serán verificadas por LA EMPRESA el día hábil siguiente a la realización de las mismas, de acuerdo con el reporte diario de bancos; sujeto a lo anterior, se podrá emitir una autorización para la entrega del Producto.

En el evento que se deban hacer ajustes en la facturación por parte de la EMPRESA, se adelantarán compensaciones que se harán efectivas mediante los mecanismos de notas crédito o débito.

LA EMPRESA informará al SUScriptor o USUARIO el valor del ajuste débito, y el SUScriptor o USUARIO deberá pagar dicha suma consignando al día hábil siguiente el dinero en las cuentas de LA EMPRESA. De no efectuarse dicha consignación, el SUScriptor o USUARIO entiende y acepta que estará en mora, y por lo tanto el Sistema Interno de LA EMPRESA de forma automática suspenda la posibilidad de autorizar futuras entregas.

**PARÁGRAFO:** La factura expedida por LA EMPRESA contendrá, como mínimo los siguientes elementos:

- a) El nombre de LA EMPRESA responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del USUARIO o suscriptor, y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Fecha de facturación del servicio.
- d) Fecha de entrega de la factura al usuario.
- e) El valor unitario por cada producto y/o servicio suministrado.
- f) El valor total a pagar por el producto y/o servicio suministrado.
- g) Número telefónico de la línea de atención de emergencias.
- h) Un espacio para la firma de 'recibido' por parte de EL USUARIO, y un espacio para la firma de 'entregado' por parte del empleado encargado por LA EMPRESA para esta labor.

La factura se entregará inmediatamente una vez realizado el suministro, y podrá ser entregada a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el lugar en que se está prestando el servicio. Quien recibe la factura deberá revisarla y realizar el pago del valor que en ella se contenga. La firma de la factura por parte de EL USUARIO, o de la persona que lo recibe, será constancia de la aceptación y conformidad de la misma.

**CLÁUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** LA EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones:

1. La prestación continúa del servicio público de GLP previa solicitud del suministro por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO.
2. Entregar el producto en un máximo de 5 días a partir de la orden de compra y pago (siempre y cuando este en el área de cobertura), salvo cuando existan motivos de fuerza mayor, caso fortuito, eximentes de responsabilidad, cierres viales, orden de autoridad competente.
3. Transportar el GLP hasta el tanque estacionario ubicado en el inmueble del SUSCRIPTOR o USUARIO, el cual debió ser acordado previamente por las partes.
4. Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado.
5. Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de los usuarios no estén en condiciones que garanticen la seguridad del uso del combustible.
6. Instruir al SUSCRIPTOR o USUARIO sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de emergencia.
7. Entregar factura que refleje la cantidad de GLP suministrado y su respectivo valor y realizar el recaudo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, en la regulación y en el presente contrato.
8. Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.

**CLÁUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL USUARIO O SUSCRIPTOR:** El usuario o suscriptor tendrá las siguientes obligaciones:

1. Realizar la solicitud de prestación del servicio de GLP.
2. Pagar a LA EMPRESA el producto solicitado en las condiciones del presente contrato.
3. Permitir el suministro del producto en un horario extendido a la jornada laboral normal.
4. Disponer de un tanque estacionario, acometida y red interna que cumplan con las certificaciones y normas exigidas por la autoridad competente.
5. Utilizar el servicio público para actividades lícitas.
6. Adquirir, instalar, certificar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del tanque estacionario de GLP, así como las acometidas.
7. Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP, realizar su revisión, certificación y mantenimiento cuando sea requerido.
8. No disponer a ningún título del tanque estacionario entregado en tenencia por LA EMPRESA, so pena de afrontar consecuencias penales y sancionatorias a que haya lugar, ni entregarlo a persona distinta a LA EMPRESA.
9. Mantener el tanque estacionario certificado, en buenas condiciones y velar por su integridad (tanto física como su contenido).
10. Informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o destrucción del tanque estacionario.
11. Contratar el mantenimiento del tanque estacionario y sus elementos por lo menos cada 5 años por personal calificado y autorizados por la ONAC, o el término que determine la autoridad competente.
12. Contratar las reparaciones a que haya lugar.
13. Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar el tanque estacionario su instalación o la red interna, así como realizar las reparaciones y mantenimientos.
14. Hacer buen uso del servicio de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA EMPRESA o los demás miembros de la comunidad.
15. Informar cualquier fuga, daño o cambio en los tanques estacionarios, acometidas, redes, válvulas o cualquier otro elemento relacionado con el GLP.
16. Utilizar la línea de atención al usuario y de los mecanismos de atención de emergencias, cuando la situación lo amerite.
17. Obtener las licencias, autorizaciones y permisos necesarios para almacenar y usar GLP.
18. Cumplir con las normas contenidas en la *Ley 142 de 1994* y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes y las cláusulas especiales que adicionan el presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los equipos que utilicen el GLP (gasodomésticos, quemadores, plantas de energía, maquinaria, etc.) lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR o usuario.

Así mismo, el SUSCRIPTOR o USUARIO son los únicos responsables de los daños causados por la indebida manipulación del producto, de las instalaciones de GLP, alteración del GLP, fallas en el almacenamiento, fallas en los equipos que se sirven del GLP, fallas en los procedimientos de sus funcionarios, contratistas o representantes

**PARÁGRAFO:** Cuando el SUSCRIPTOR o usuario realice modificaciones en sus instalaciones o conecte nuevos o antiguos artefactos, deberá notificarlo de manera inmediata a LA EMPRESA, la cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministra el servicio público de GLP, salvo que las partes dispongan otra cosa.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA:** LA EMPRESA presta sus servicios en el territorio nacional por las siguientes áreas a enunciar sin limitarse a ellas: Cundinamarca, Boyacá, Meta, Casanare y San José del Guaviare. El área de prestación del servicio podrá ser consultadas en cualquier momento por EL USUARIO a través de la página web o marcando a la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. MODALIDAD DEL SERVICIO.** LA EMPRESA prestará el servicio de GLP bajo la modalidad no residencial por Tanque Estacionario a Usuarios individuales.

**PARÁGRAFO.** El suscriptor y/o usuario sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de GLP para los fines estipulados en la solicitud y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA, previa presentación de la solicitud por escrito del SUSCRIPTOR y/o usuario, y se liquidarán todos los conceptos derivados de la prestación del servicio con el valor correspondiente a la nueva tarifa, según las tarifas vigentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.** El servicio de GLP que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, salvo autorización expresa y escrita de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD:** La solicitud para recibir la prestación del servicio debe realizarse por escrito al correo electrónico del asesor comercial designado para la atención del SUSCRIPTOR O a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, **018000 959595**, precisando la cantidad de GLP en el tanque estacionario requerido para el suministro, el sitio y ubicación exacta, la disponibilidad o no del tanque estacionario.

- a. Para solicitudes por primera vez, LA EMPRESA realizará la evaluación dentro del mes siguiente a la solicitud del servicio (siempre y cuando se encuentre en la zona de cobertura del servicio) y se le informará al suscriptor dentro de los 10 días hábiles siguientes a la evaluación de la posibilidad de prestar el servicio público domiciliario de GLP.
- b. Solicitudes subsiguientes a la celebración del contrato. Deben solicitarse como se indica en esta cláusula con una antelación no inferior a los 5 días hábiles a la fecha de entrega del producto, precisando el nombre del suscriptor del contrato y la cantidad de GLP en tanque estacionarios requerido, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO a la dirección que aparezca en la base de datos de suscriptores con que cuenta LA EMPRESA.

LA EMPRESA podrá negarse a la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato y la regulación vigente.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c. Cuando el SUSCRIPTOR potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- d. Cuando el SUSCRIPTOR y/o usuario se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.
- e. Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de LA EMPRESA.
- f. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo SUSCRIPTOR o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- g. Cuando no existan redes internas en el inmueble del solicitante.
- h. Cuando no exista disponibilidad del sitio para ubicar el tanque estacionario, el sistema de medición y regulación.
- i. Si existe la posibilidad de riesgo en la calidad del servicio a otros usuarios.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La prestación del servicio de GLP mediante tanque estacionario requiere de los siguientes elementos que se enuncian a continuación, sin limitarse a ellos: tanque estacionario, elementos de reguladores, acometida, red interna, elementos que deben cumplir con los requisitos técnicos definidos por la autoridad competente.

La propiedad del tanque estacionario de GLP, medidor y el regulador de GLP será de quien haya pagado por ellos. La acometida y la red interna será de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, por tanto, su adquisición, instalación y revisión se encuentra a su cargo. En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO sea propietario de los elementos necesarios para la prestación del servicio será el responsable de que los bienes estén certificados y cumplan con los requisitos técnicos establecidos: i) para el tanque estacionario en las Resolución Ministerio de Minas y Energía No. 40245 de 2016 o la que haga sus veces; ii) para la instalación interna deberá contar con el certificado de conformidad emitido por el Organismo de Certificación Acreditado de acuerdo con la Resolución Ministerio de Minas y Energía No. 90902 del 2013 o la que haga sus veces.

**PARÁGRAFO.** LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio, o discontinuará el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al SUSCRIPTOR o usuario o, a otros usuarios.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. PUESTA EN SERVICIO:** Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del suscriptor o usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

LA EMPRESA cobrará por la certificación inicial de la acometida, red interna y tanque estacionario un máximo de 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA. COSTO DE SERVICIOS AUXILIARES.** El mecanismo y costo de prestación de servicios auxiliares tales como: construcción, instalación, revisión y/o certificación de tanques estacionarios de GLP, acometidas, redes internas y/o cualquiera de las partes integrantes de las mismas, se informará oportunamente a los usuarios cuando ellos lo soliciten a través de la línea de atención al usuario o por medio escrito, según se reciba la solicitud.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. SOLIDARIDAD:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma, devolución del tanque estacionario y sus elementos entregados en tenencia, indemnizaciones, de los daños causados al tanque estacionario y sus elementos, así como de cualquier otra obligación del presente contrato.

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



**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. OCTAVA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá proceder a la suspensión del servicio de GLP, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y, posteriormente, el valor por su reconexión.

1. Suspensión de mutuo acuerdo: El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o usuario vinculado al contrato, siempre que convengan en ello LA EMPRESA o, si lo solicita LA EMPRESA, el SUSCRIPTOR y los usuarios vinculados. Vencido el término de la suspensión, LA EMPRESA procederá a reconectar el servicio, salvo que el interesado solicite dar por terminado el contrato de servicio público, evento en el cual, LA EMPRESA procederá al corte definitivo del servicio.
2. La suspensión de común acuerdo no procede en los siguientes casos:
  - (i) Cuando no medie autorización escrita de terceros que puedan verse afectados.
  - (ii) Cuando SUSCRIPTOR o usuario se encuentren en mora y
  - (iii) Cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato.
3. Suspensión en Interés del Servicio: LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:
  - a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos al tanque estacionario o racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
  - b) Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de la acometida o red interna.
  - c) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR o usuario pueda hacer valer sus derechos.
  - d) Por orden ejecutoriada de autoridad competente o para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida;
  - e) Por emergencias declaradas por la Autoridad competente.
  - f) Por fuerza mayor, caso fortuito o evento eximente de responsabilidad.
  - g) Cuando a juicio de LA EMPRESA., las instalaciones, acometidas, artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura o se hubiere tornado peligrosa o defectuosa.
  - h) Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas o cumpla con la regulación vigente.
  - i) Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros que imposibiliten a LA EMPRESA continuar con la prestación del servicio.
  - j) Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas GLP o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para suministro de GLP será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

4. Suspensión por incumplimiento o violación del Contrato: LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario, en los siguientes casos:
- a) Por el no pago oportuno de una factura, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
  - b) Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o, efectuar fraude en documentos que se relacionen directamente con el servicio, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.
  - c) Dar al servicio público de GLP o al inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
  - d) Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación de GLP.
  - e) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.
  - f) Conectar de manera permanente o temporal el servicio de GLP a otro inmueble diferente al beneficiario del servicio.
  - g) Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecte o pueda afectar el servicio.
  - h) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.
  - i) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos, siempre que LA EMPRESA y/o sus delegados cumplan con las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.
  - j) Cuando la instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio.
  - k) En caso de fugas detectadas por el distribuidor, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.
  - l) Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables.
  - m) No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio solicite LA EMPRESA o el organismo certificador acreditado.
  - n) Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.
  - o) Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en la solicitud o acordada con LA EMPRESA.

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

**PARÁGRAFO 2.** Haya o no 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 3.** LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido motivada por violaciones del SUSCRIPTOR o usuario a las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Públicos, su regulación y este contrato.

**PARÁGRAFO 4.** Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se dará por terminado:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Cuando la empresa de aviso de terminación del contrato con una antelación no inferior a 1 mes a la fecha en la que se deba dar por terminado el servicio.
3. EL SUSCRIPTOR o USUARIO podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier tiempo con una antelación no inferior a 2 meses a la fecha en la que se pretenda dar por terminado el servicio motivando su decisión, en todo caso pagará los daños, perjuicios, costos de instalación que haya incurrido la EMPRESA, sanciones.
4. En caso de disolución o liquidación de LA EMPRESA.
5. LAS PARTES podrán dar por terminado el contrato cuando alguna de ellas incumpla con las obligaciones bajo las cuales quedó sujeta en razón de este contrato.
6. Unilateralmente, por cambios en la regulación que hagan sustancialmente más gravoso el cumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de las Partes, de tal forma que se constituya en excesivamente onerosa para cualquiera de ellas.
7. Cualquiera de las partes podrá solicitar la terminación del contrato con 15 días hábiles de antelación, en el evento que la suspensión del contrato por causas de fuerza mayor o caso fortuito se haya prorrogado por más de 3 meses continuos.

**PARÁGRAFO 1.** Toda información no verídica que suministre EL USUARIO a LA EMPRESA en razón del presente contrato es constitutiva de fraude a LA EMPRESA, de falta de probidad u honradez, y constituye conducta que se sancionará con la terminación del presente contrato, sin perjuicio de las demás sanciones legales y reglamentarias previstas en la leyes y en los reglamentos.

**PARÁGRAFO 2.** En el evento que LA EMPRESA haya entregado en tenencia un tanque estacionario, EL SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá devolver el tanque estacionario a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha que debió terminar el contrato, en caso de no devolverlo pagará a la EMPRESA todos los daños y perjuicios que se le causen, así como el pago por el uso del tanque durante todo el tiempo que lo tenga.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA.** En el evento en que EL USUARIO decida terminar en forma unilateral y anticipada el presente contrato o cuando la terminación se suceda por causas a él imputables, deberá pagar a LA EMPRESA el valor prorrateado del tiempo faltante para la terminación del contrato incluidos los costos de las facilidades instaladas en el sistema de GLP necesarios para la prestación del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad cuando no se pueda cumplir el contrato por eventos imprevisibles o irresistibles constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o eventos eximentes de responsabilidad, ajeno a las Partes y que ocurra sin culpa o negligencia debidamente comprobada. Cuando se presenten circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito las partes deberán comunicárselo entre sí, por escrito, dentro de las **veinticuatro (24)** horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. Se consideran como eventos de fuerza mayor, entre otros los siguientes, siempre y cuando cumplan las condiciones antes mencionadas:

- a) Deslizamientos de tierra, huracanes, terremotos, inundaciones, avalanchas, rayos, incendios, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial o marítimo que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad total o parcial de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones;
- b) Actos o ausencia de actos de la Autoridades competentes, incluyendo Leyes, Ordenes, Reglamentos, Decretos, Sentencias, acciones judiciales, regulaciones, negación de la emisión, renovación o confirmación de permisos o licencias que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones;
- c) Actos de desorden civil incluyendo guerra, terrorismo, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir con sus obligaciones; y,
- d) Actos de desorden industrial incluyendo suspensión ilegal de actividades y paro, cuando esos actos contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir con sus obligaciones.
- e) Cierres viales.

En caso de que tenga lugar un evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, que impida a cualquiera de las Partes cumplir con sus obligaciones, dicha Parte deberá emplear esfuerzos razonables para minimizar o mitigar cualquier retraso o costos adicionales que resulten. Cuando circunstancias extraordinarias, imprevistas o imprevisibles, posteriores a la celebración del Contrato alteren o agraven la prestación del futuro cumplimiento a cargo de las Partes, en grado tal que le resulte excesivamente onerosa, podrá la Parte afectada pedir la revisión correspondiente. En todo caso el SUSCRIPTOR o USUARIO deberán pagar las cantidades de GLP que ya se hubiesen entregado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. MECANISMO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** LA EMPRESA cuenta la siguiente línea de atención de emergencias **0180000 959595/ 018000 919864** la cual puede ser consultada por EL USUARIO durante las 24 horas del día en caso de que necesite instrucción sobre las medidas que tiene que adoptar en caso de emergencia, o en caso que requiera atención inmediata. Este servicio será divulgado a través de las facturas y otros medios de amplia circulación.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** LA EMPRESA tiene una oficina de peticiones, quejas y recursos (PQR) que presente EL USUARIO o suscriptor en relación con los servicios que presta LA EMPRESA de manera verbal o escrita. Esta oficina llevará una relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. A través de la siguiente línea telefónica **0180000 959595** se atienden todas las inquietudes que EL USUARIO tenga respecto de la ubicación de la oficina PQR establecida por LA EMPRESA y del procedimiento requerido para radicar una petición, queja o recurso.

Si estas son verbales, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma, aunque el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las normas sobre derechos de petición.

El término de contestación de los PQR podrá prorrogarse por parte de la EMPRESA hasta por 30 días hábiles en caso de requerirse práctica de pruebas para su contestación.

**PARÁGRAFO:** En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en los que previo a la solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que LA EMPRESA efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones que reglamenten su operación y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al SUSCRIPTOR y/ o usuario, casos para los cuales éstos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. TRÁMITE DE LOS RECURSOS:** La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR o usuario tiene por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de LA EMPRESA.

Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

- a. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
- b. Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación que emita LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito en las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos o de atención al usuario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario.
- c. 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. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
- d. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a las mismas.

LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso. El recurso de apelación cuando haya sido contemplado expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante el Representante Legal de LA EMPRESA o su delegado, quien, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses de mora sobre éstos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos se notificarán en la misma forma como se hayan presentado. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula quinta.

LA EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA. CLÁUSULA DE AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS:** Todo cambio o ajuste dispuesto por el ente regulador, o demás entidades con autoridad para pronunciarse sobre el manejo y desenvolvimiento del sector del GLP, se entenderá automáticamente integrada al presente contrato, modificando aquellas cláusulas que le sean contrarias.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y EL USUARIO o suscriptor con ocasión de la celebración, ejecución, o terminación del contrato y que no hayan podido resolverse a través de la oficina de atención al usuario, se podrán someter a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. DAÑOS.** En ningún caso las partes responderán por daños indirectos, daños inciertos o utilidades proyectadas.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA debidamente firmadas por el Representante Legal o quien haga sus veces, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial. En consecuencia, el no pago de una factura dentro del plazo señalado por LA EMPRESA, podrá dar lugar a su cobro ejecutivo ante los jueces competentes.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. REPORTE CENTRALES DE RIESGO Y HABEAS DATA.** Cuando el SUSCRIPTOR lo autorice expresamente, LA EMPRESA como sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del SUSCRIPTOR, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Con la aceptación del servicio público EL SUSCRIPTOR o USUARIO expresamente autoriza a la otra parte: i) A utilizar los datos personales y/o sensibles que fueron capturados o que sean capturados por cualquier medio, con ocasión de este contrato, con el fin de desarrollar el objeto social y dar cumplimiento a este contrato; y ii) A consultar, almacenar, administrar, confirmar, corregir, actualizar, modificar o eliminar, la información entregada con ocasión de este contrato, para fines comerciales, administrativos, financieros, estadísticos, laborales y de información. iii) Utilizar los datos personales entregados por el suscriptor o usuario para el suministro, consulta y reportes de información relacionada con historial comercial, crediticio y financiero, a las centrales de información o centrales de riesgo, incluyendo reportes tanto positivos como negativos. No obstante, las partes podrán: i) Solicitar la modificación, actualización, rectificación o eliminación de su información de las bases de

datos de la otra parte (para los casos de eliminación, será necesario que haya terminado el servicio público o dejado de ser usuario); ii) Ser informadas de los usos aplicados a sus datos; iii) Presentar quejas por infracciones ante la SIC; iv) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos y su administración, en casos de vulneración de los derechos y garantías constitucionales y legales, igualmente en los casos de retiro de trabajadores; v) Acceder en forma gratuita a sus datos personales y/o datos sensibles divulgados; y vi) Salvo en los casos expresamente autorizados, exigir la confidencialidad y la reserva de la información suministrada. En caso de suministrar datos de su personal el suscriptor o usuario deberá contar con las autorizaciones del caso que lo presumirá LA EMPRESA, en caso de no tenerlo se obliga el suscriptor o usuario a obtenerlos.