



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE GLP Y GNC POR REDES PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA REDNOVA S.A.S. E.S.P.**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

Entre **REDNOVA S.A.S. E.S.P.** Sociedad de derecho privado dedicada a la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios, con sede en la ciudad de Bucaramanga, identificada con NIT 901.042.814-7 **que suministra y presta servicio domiciliario de gas combustible GLP y gas combustible GNC, y que en los sucesivos se denominara la EMPRESA** por una parte y por la otra el cliente, propietario, poseedor, tenedor o suscriptor, quien en adelante se denominara el **USUARIO** quien se identifica como plenamente aparece en la solicitud de prestación del servicio, la cual hace parte integral del presente documento, se celebra un Contrato de Servicio Público de suministro de gas GLP y gas GNC, el cual se registrará por las cláusulas que se enuncian a continuación. En consecuencia, el usuario, con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes establecidas por la empresa y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas. Se entiende por defecto u omisión incorporado al presente contrato toda la normatividad relativa al desarrollo de la actividad de suministro de gas combustible GLP, gas combustible GNC y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto de contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal y todas aquellas que las sustituyan o modifiquen. La EMPRESA, como adjudicataria de los contratos de concesión especial para la prestación del servicio domiciliario de gas combustible de GLP y gas combustible GNC por redes, presta en forma exclusiva sus servicios en los municipios de Capitanejo, Contratación, Guaca, Guadalupe, Guacamayo, San Andres, Santa Barbara, Aratocha, Simacota, Mogotes Chima, Confines, Coromoro, Encino, Los Santos, Ocamonte, Valle de San José, San Joaquín, Oiba,

Cimitarra, Landázuri, Toca, Carmen de Atrato, Planadas, Gaitania, Rovira, Anzoátegui, Ataco, Santiago Pérez, El Paujil, San José de Fragua, y en los centros poblados de Velu, Pueblo Nuevo, Palmitas y Balsillas, ubicados en los departamentos de Santander, Boyacá, Choco, Tolima y Caquetá. También prestará sus servicios en todos aquellos municipios en donde esta inicie la prestación del servicio de acuerdo con los planes de expansión. No obstante, la Empresa podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la CREG.

**ANEXO DE DEFICIONES Y CONDICIONES.** Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994, la Resolución 108 de 1997, modificada parcialmente por las Resoluciones CREG 047 del 2004, y 096 del 2012, Resolución CREG 156 de 2011, Resolución 058 de 2000, y Resolución 015 de 1999, y las demás disposiciones que las modifiquen o adicionen, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**Acometida:** Derivación de la red local de distribución del servicio de gas que llega hasta el registro de corte del inmueble.

**Acometida Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida efectuada sin autorización de la empresa con el fin de evitar el registro del consumo. Dicha circunstancia es considerada por la Empresa como fraude.

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



medidor o del regulador es considerada adulteración.

**Adulteración de equipos:** Acción que genera anomalía que incide en el registro del consumo de gas combustible del USUARIO, sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado cuando se presenta manipulación del equipo instalado o cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

**Aforo individual de carga:** Es la determinación del consumo que se hace a un predio teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviación de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considera como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.

**Almacenador:** Empresa de servicios públicos responsable de la prestación del servicio de almacenamiento de GLP y GNC a Grandes Comercializadores, Distribuidores y/o Transportadores, y a los Usuarios No Regulados que lo requieran. El almacenador podrá ubicar plantas de almacenamiento del sistema nacional de almacenamiento en cualquier sitio de la geografía nacional en respuesta a los requerimientos del mercado.

**Almacenamiento:** Actividad del Servicio Público Domiciliario que consiste en almacenar gas. Cuando se utiliza para suplir las posibles restricciones de suministro asociadas con la Gran Comercialización del producto y con su Transporte, para garantizar la entrega oportuna y confiable del producto al Usuario Final se denominará Almacenamiento de Respaldo y será objeto de remuneración en la tarifa al Usuario Final.

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

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

**Asentamiento subnormal:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana y en el

cual las familias viven en condiciones de pobreza crítica. Usualmente se clasifican en los estratos Socioeconómicos 1.

**Aumento de carga:** Incremento de la carga instalada o contratada por el Suscriptor.

**Capacidad Instalada:** Es la capacidad nominal del medidor.

**Carga Instalada:** Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar.

**Cargo Fijo:** Es el valor fijo de la tarifa autorizada por la CREG que se cobra a todo USUARIO en la facturación y refleja los costos económicos del servicio, lo haya o no utilizado. Su cobro se realiza posterior a la fecha de la instalación del medidor.

**Cargo por Conexión:** Para los usuarios residenciales aquellos previstos por la regulación de la CREG, este incluye la acometida, el medidor y los costos de certificación del servicio.

**Centro de Medición:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro del consumo.

**Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de certificación, por el cual se establece que el producto cumple con las normas de calidad previstas por el organismo certificador.

**Código De Distribución:** Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG, 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.

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

**Conexión no autorizada:** Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas domiciliario mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.



### Constancia De Cumplimiento De Requisitos

**Técnicos:** Documento en el que consta el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos de seguridad conforme con lo establecido en el Código de Distribución, realizando para ello pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento.

**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 mediante la metodología establecida por la CREG y en el presente Contrato de Condiciones Uniformes.

**Clases De Consumo:** **Consumo Estimado:** promedio de periodos de consumo del usuario que se extrae del Promedio de los aforos mensuales.

**Consumo anormal:** Es el volumen de gas que, al compararse con los consumos promedios históricos 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 volumen de gas 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 de carga.

**Consumo Facturado:** Es el volumen de gas liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado.

**Consumo Medido:** Es el volumen de gas que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.

**Consumo no autorizado:** Es el volumen de gas consumido a través de una acometida fraudulenta o no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

**Consumo No Facturado:** Es el volumen de gas recibido por el SUSCRIPTOR o usuario que no ha sido liquidado por LA EMPRESA. **Consumo**

**Normal:** Es el volumen de gas que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido y determinado previamente por LA EMPRESA con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

**Consumo Promedio:** Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico normal del usuario.

**Consumo Prepagado:** Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el SUSCRIPTOR o usuario active el prepago a través del mecanismo que la EMPRESA disponga.

**Contador:** Dispositivo que mide el volumen de gas pasado a través de él.

**Comercialización de Gas:** Actividad consistente en la compra y venta de gas.

**Comercializador de Gas:** Persona jurídica que se dedica a la comercialización de gas.

**Corte del servicio:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público que conlleva la terminación del contrato de servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y/o en este Contrato. Esta Actividad incluye la instalación de un dispositivo que garantice el bloqueo de la válvula de corte o el taponamiento de la acometida o la colocación de un sello de seguridad.

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

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

**Derecho De Petición:** Toda solicitud de información o queja que así se presente relacionada con el servicio de gas domiciliario.

**Desviación significativa de consumo:** Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es



bimestral o mensual. Para los casos de aumento del consumo, corresponde a incrementos en un ciento por ciento (100%) si se trata de consumos de gas de usuarios residenciales y en un treinta por ciento (30%) si se trata de consumos de gas de usuarios industriales o comerciales. La reducción de consumo se considerará una desviación significativa cuando sea igual o superior al 30% del consumo promedio de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si ésta es bimestral o mensual para usuarios residenciales, comerciales e industriales. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior a partir del cual se considera que existe una desviación significativa es de uno punto sesenta y cinco (1.65) veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior a partir del cual se considera existe una desviación significativa será de punto treinta y cinco (0.35) veces el consumo promedio del respectivo estrato o categoría de consumo.

**Descargos:** Medio de garantía del debido proceso del USUARIO a través del cual expone sus razones frente a una situación anómala detectada o ante el incumplimiento del contrato pactado.

**Distribuidor-Comercializador de Gas:** Es la empresa de servicios públicos domiciliarios que distribuye y comercializa gas combustible a usuarios finales. Para efectos de este contrato, se denominará empresa.

**Empresa de servicios públicos:** Persona Jurídica pública o privada constituida con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994.

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

**Fraude:** Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del SUSCRIPOTOR o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del SUSCRIPOTOR o usuario.

**fuga imperceptible:** Volumen de gas combustible que se escapa a través de las redes internas de un inmueble, el cual únicamente puede ser detectado 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 detectado por el usuario o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

**Factura:** Es la cuenta que la empresa remite al USUARIO con ocasión del consumo y por los bienes y servicios autorizados por las partes.

**Factor De Utilización:** Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día.

**Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: Lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumo, elaboración y entrega de la factura.

**Gas Licuado del Petróleo (GLP):** Mezcla de hidrocarburos livianos constituida principalmente por mezclas de propano y butanos, que pueden variar desde el propano comercial hasta el butano comercial, que licua fácilmente por enfriamiento o compresión. Los requisitos mínimos de calidad que debe cumplir el GLP comercializado como gas combustible corresponden a los establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 2303 o aquella que la modifique o sustituya.

**Gas Natural Comprimido (GNC):** Es gas natural cuya presión se aumenta a través de un proceso de compresión y se almacena en recipientes de alta resistencia, según CREG-011-2003 art. 2. El GNC se obtiene de yacimientos naturales de gas, tiene tres componentes adicionales que son: Compresión del Gas, Transporte en Camiones, Almacenamiento del Gas, la compresión y el almacenamiento es regulada por la CREG, mediante la resolución No. 008 de 2005 y actualizada mensualmente.

**Gasodoméstico:** Es un artefacto o equipo que utiliza el gas como combustible para generar luz, calor u otra forma de energía, tales como estufas, hornos, calentadores, etc. El SUSCRIPOTOR o usuario está obligado a utilizar **gasodomésticos** debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.





**Gran Comercialización de Gas:** Actividad complementaria del Servicio Público Domiciliario de Gas que consiste en la Compra y Venta de gas combustible al por mayor y a granel, producido directamente o importado.

**Independización Del Servicio:** Son las nuevas acometidas que hace LA EMPRESA, para una o varias unidades segregadas de un inmueble.

**Inspección Técnica Adicional RTR:** Es la revisión que se realiza al inmueble para verificar las condiciones técnicas de la instalación interna, cuando, agotada la visita de Revisión Técnica Reglamentaria y la visita complementaria, ya sea por que persisten los defectos encontrados o por que no se ha permitido por parte del SUSCRIPTOR o usuario.

**Interés de mora:** Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura.

**Instalaciones Para Suministro De Gas:** Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas a edificaciones, está comprendida entre la salida del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

**Lectura:** Registro del volumen de gas que marca el medidor.

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

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

**Normas Para El Diseño Y Construcción De Instalaciones Internas Para Gas:** Especificaciones expedidas por LA EMPRESA, conforme con lo dispuesto por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

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

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

**Número De Póliza:** Es el número asignado por la EMPRESA a una cuenta de gas domiciliario perteneciente a un SUSCRIPTOR para efectos de su identificación ante la misma.

**Organismo De Certificación Acreditado:** Organismo de Certificación que ha sido reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Patrón De Consumo:** Es el consumo normal que históricamente presenta un cliente de acuerdo con su utilización y carga instalada.

**Periodo De Facturación:** Lapso transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. El período de facturación puede ser mensual, bimestral o semestral.

**Planta de Almacenamiento de Respaldo:** Infraestructura física, ubicada en un Terminal, comprendida en un solo perímetro, que contiene como mínimo las instalaciones y facilidades establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y que cumple con las características técnicas allí establecidas, de la cual dispone un Almacenador para recibir GLP al por mayor, directamente o a través de un sistema de transporte.

**Planta de Envasado:** Infraestructura física comprendida en un solo perímetro, que contiene como mínimo las instalaciones y facilidades establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y que cumple con las características técnicas allí establecidas, de la cual dispone un Distribuidor para cargar carro tanques destinados a servir tanques estacionarios.

**Pliego De Cargos:** acto mediante el cual la EMPRESA informa y vincula al suscriptor en una investigación por el incumplimiento de la relación contractual pactada.

**Punto de Recibo del Transportador:** Punto físico en el cual existe una válvula de corte y un equipo de medición y se realiza la transferencia de custodia del producto del Gran Comercializador al Transportador.



**Punto de entrega del Transportador:** Punto físico en el cual existe una válvula de corte y un equipo de medición y se realiza la transferencia de custodia del producto del Transportador al Almacenador.

**Queja:** reclamo o solicitud en la cual el usuario manifiesta su inconformidad con el servicio.

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

**Recurso:** Mecanismo legal a favor del USUARIO por el cual se exponen los motivos de la inconformidad ante un acto o decisión de la empresa.

**Reconexión:** Restablecimiento del servicio de gas a un inmueble, al cual se la había sido suspendido por alguna de las causales previas en la ley o, en este contrato.

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

**Reinstalación del servicio:** Reconexión del servicio de gas combustible a un inmueble al cual había sido cortado, este valor puede estar sujeto a cobro según la tarifa autorizada por la CREG.

**Revisión Previa:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico de cada SUScriptor o Usuario.

**Revisión Técnica Reglamentaria (RTR):** Es la inspección que debe realizar LA EMPRESA, en intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando el usuario lo estime pertinente, para que LA EMPRESA revise sus instalaciones internas y practique pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones del Código de Distribución.

**Silencio Administrativo:** Es la omisión de respuesta por parte de LA EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un SUScriptor o usuario dentro del término establecido legalmente para el efecto. La Ley 142 de 1994 reconoce efectos positivos al silencio administrativo de LA EMPRESA, lo que quiere decir que la falta de respuesta por parte de ésta hace presumir que LA EMPRESA accedió a la petición, queja o recurso presentado por el SUScriptor o usuario

**Sistema de Almacenamiento de Respaldo:**

Conjunto de plantas de almacenamiento de respaldo las cuales se remuneran en las tarifas establecidas por la CREG y se registran en el Sistema único de Información –SUI-.

**Suspensión del servicio:** Pérdida temporal o definitiva del servicio generada en alguna de las causales legalmente previstas.

**Tanque estacionario:** Recipiente utilizado para almacenar GLP destinado a servir a un usuario o grupo de usuarios conectados al mismo, que permanece fijo en el sitio de emplazamiento donde es llenado de GLP, y cuyas características técnicas deben ser las establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

**Terminal:** Punto geográfico en el que se realiza la transferencia de propiedad del producto del Gran Comercializador al Distribuidor. **Transportador:** Empresa de servicios públicos domiciliarios salvo lo dispuesto en el Artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, que realiza la actividad de transporte de GLP.

**Transporte:** Actividad complementaria del Servicio Público Domiciliario de GLP que consiste en movilizar grandes cantidades de GLP a granel, entre un Punto de Recibo y un Punto de Entrega del Transportador.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza y se beneficia del servicio de gas domiciliario, siempre y cuando el usuario sea el mismo propietario del inmueble también se le considerara como consumidor. Los usuarios se dividen en diferentes clases:

- Regulado: es aquel que consume menos de 100.000. pies cúbicos día o su equivalente en metros cúbicos día.

- No regulado: es aquel realiza un consumo superior a aquel previsto para el regulado.

**Válvula:** - De corte es aquella que se coloca antes del medidor y que permite la suspensión del servicio. - De paso es aquella instalada al interior de la vivienda que permite el control, paso y suspensión a cada usuario.

**Visita Técnica:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de la Empresa con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones internas de los inmuebles, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado de las redes de distribución o el estado de las líneas comunes.



**Vocal De Control:** Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos; recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

**CLAUSULA PRIMERA: OBJETO:** El presente Contrato tiene por objeto que LA EMPRESA preste el servicio domiciliario de gas combustible -GLP- y gas combustible GNC, la prestación del servicio de gas combustible GLP se realiza por redes a favor del usuario, con el transporte de gas a través de un carro cisterna al tanque estacionario en los Municipios de Capitanejo, Contratación, Guaca, Guadalupe, Guacamayo, San Andres, Santa Barbara, Aratoca, Simacota, Mogotes Chima, Confines, Coromoro, Encino, Los Santos, Ocamonte, Valle de San José, San Joaquín, Oiba, Cimitarra, Landázuri, Toca, Carmen de Atrato, Planadas, Gaitania, Ataco, Santiago Pérez, El Paujil, San José de Fragua, y en los centros poblados de Velu, Pueblo Nuevo, Palmitas y Balsillas, y el servicio de gas combustible GNC se realiza transportando el gas a través de un vehículo adaptado para movilizar los módulos o canastillas hasta la estación de regulación y medición en la que se lleva a cabo el proceso de descompresión en los municipios de Rovira y Anzoátegui, ubicados en los departamentos de Santander, Boyacá, Choco, Tolima y Caquetá, respectivamente, y aquellos municipios proyectados según las políticas de expansión y aprobación por las directivas de la empresa, a cambio de un precio en dinero equivalente al consumo generado que tiene como fundamento la reglamentación y regulación tarifaria vigente y especialmente lo expedido por la CREG. El referido precio es el resultado de la aplicación de la metodología de cálculo de cada uno de los componentes de la fórmula tarifaria, establecida por la CREG. Por tanto, el precio podrá presentar variaciones que dependerá de las actualizaciones periódicas de cada uno de dichos componentes y será publicado por la empresa para cada uno de los municipios atendidos.

Sin perjuicio de lo anterior el USUARIO podrá consultar en cualquier momento a través de las líneas telefónicas 018000942563 - 3154330645 de atención con que cuenta el distribuidor.

**CLÁUSULA SEGUNDA: PARTES CONTRACTUALES:** Son sujetos contractuales LA EMPRESA prestadora del servicio y el USUARIO dispuesto a celebrar el contrato para la prestación del servicio de gas por redes a nivel domiciliario. También se encuentran incluidos dentro del presente contrato en calidad de USUARIOS el propietario, poseedor, tenedor y quien ostente derechos y acciones sobre el inmueble en que se encuentre instalado el servicio.

**CLÁUSULA TERCERA: NATURALEZA DEL CONTRATO:** El Contrato de Prestación de Servicio Público Domiciliario de Gas es un contrato uniforme y consensual, del cual forma parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que REDNOVA S.A.S E.S.P., aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y en la Regulación expedida por la CREG.

**CLÁUSULA CUARTA: EFICACIA DEL CONTRATO:** El presente contrato se entenderá celebrado desde el momento en que se empieza a prestar el servicio o desde el momento en que la empresa manifiesta la aceptación del usuario.

**CLÁUSULA QUINTA: DURACIÓN, PRORROGA DEL CONTRATO Y EXCLUSIVIDAD DEL CONTRATO:** El presente contrato se entiende celebrado por un término indefinido a partir de su conexión al servicio, en el cual el USUARIO compra y LA EMPRESA surte en el domicilio respectivo a través de red, servicio domiciliario de gas combustible -GLP- por redes. El contrato no necesita de prórroga por su misma calidad de plazo a menos que alguna de las partes manifieste su interés de darlo por terminado y podrá ser modificado según las actualizaciones de la normatividad vigente. El servicio de gas que se suministrará a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse a terceras personas, ninguna persona puede hacer derivación de la red instalada para facilitar el servicio a otra persona, salvo autorización expresa de la EMPRESA, así mismo el USUARIO se abstendrá de usar el servicio para fines diferentes al contratado.



**CLÁUSULA SEXTA: MODALIDAD DEL SERVICIO:** REDNOVA, prestará el servicio bajo las modalidades: residencial y no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines. **PARAGRAFO PRIMERO.** Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

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

**CLÁUSULA SÉPTIMA: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Las EMPRESAS, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usarán los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible -GLP- por redes para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato. LAS EMPRESAS, como entidad socialmente responsable, adoptan las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

## CAPITULO II

### ACCESO AL SERVICIO

**CLÁUSULA OCTAVA: CONDICIONES DE SOLICITUD Y DE CONTRATACION:** Las presentes condiciones pueden ser modificadas según lo acordado con el usuario. La solicitud para recibir el servicio se realizará por escrito, de acuerdo al formato que para tal propósito tenga elaborado la empresa. Diligenciada la solicitud el futuro USUARIO deberá presentar los documentos idóneos para demostrar la calidad en que actúa y de paso radicar la correspondiente solicitud. Una vez recibida la solicitud la EMPRESA contará con 60 días para realizar el suministro previo estudio de factibilidad de instalación (los costos de este estudio serán a cargo del futuro USUARIO). El solicitante tendrá 15 días para asistir de la instalación, pero este desistimiento deberá hacerse en forma oportuna. De no realizarse este desistimiento dentro un término prudente, deberán cancelarse los costos de aquello en que hubiere incurrido. La EMPRESA deberá realizar la revisión de la acometida y expedirá el certificado de inspección técnica antes de efectuar el primer servicio. El costo de la revisión y certificación de la acometida se encuentra establecido de acuerdo con lo dispuesto en la regulación correspondiente y podrá ser consultado en la EMPRESA en cualquier momento a través de las líneas telefónicas 018000942563 - 3154330645 de atención al usuario.

**CLÁUSULA NOVENA: CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DE LA SOLICITUD:** La EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio, en los siguientes casos: -Por razones técnicas. -Cuando hubiere sido declarada como de alto riesgo. -Cuando el USUARIO no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente. -Cuando el inmueble carezca de nomenclatura. -Cuando el USUARIO se encuentre en mora con la EMPRESA. -Cuando el suministro de gas no cubra la cobertura del servicio. - Tratándose de arrendatario, cuando este no ofrezca las garantías suficientes previstas en la ley 820 de 2003





PARAGRAFO 1: Mientras la ley lo imponga, LA EMPRESA aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el SUSCRIPTOR o usuario se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas: 1. Requisitos para que proceda: La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, y propietario, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a la Empresa para ejecutar las garantías vigentes. 2. Garantías que acepta LA EMPRESA: LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y, Depósito. 3. Denuncio del contrato de arrendamiento: El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez(10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito -a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho. 4. Valor de la garantía o depósito: LA EMPRESA

determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de gas, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía. En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001. 5. Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de 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 garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio. 6. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. 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 haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento. 7. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones: a. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA. b. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores. c. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador. d. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le impone cláusulas que limiten la garantía. e. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador. f. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio domiciliario de gas combustible por redes es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial). g. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador. h. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley. 8. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a. Que, a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías.
- b. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
- c. Cuando alguna de las partes notifique a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- d. Cuando el inmueble se destine – total o parcialmente - a un uso diferente al residencial.

### CAPITULO III

#### DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES

**CLÁUSULA DECIMA. - DERECHOS DEL USUARIO:** Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA.
2. Obtener de LA EMPRESA la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de LA EMPRESA o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
3. A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
4. 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.
5. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
6. 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.



7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las compensaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. 8. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. 9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones. 10. 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. 11. A la participación en los comités de desarrollo y control social. 12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO. 13. Los demás que le otorgue la ley.

#### CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.

##### - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:

En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga especialmente a:

1. Suministrar el servicio domiciliario de gas por redes en forma continua. La EMPRESA prestará el servicio de gas combustible por redes de forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, con los rangos de calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG, y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA, a través de las redes autorizadas por ella, una vez LA EMPRESA haya realizado la conexión al servicio y el SUSCRIPTOR haya pagado los costos de conexión o garantizado su pago y el de las facturas cuando LA EMPRESA lo exija y sea procedente.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición que suministre directamente LA EMPRESA, quien podrá celebrar contratos con los proveedores de los equipos o con otros contratistas especializados, de modo que ellos asuman directamente la garantía, sin perjuicio de la responsabilidad de LA EMPRESA frente al SUSCRIPTOR o usuario.
5. Garantizar la medición real del consumo en forma individual, con

instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados. Cuando, sin acción u omisión de las partes o por fuerza mayor o caso fortuito, o por desperfectos del medidor no sea posible efectuar la medición, el valor del consumo se establecerá con base en los consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o en su defecto, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. De igual forma se aplicarán estos promedios para liquidar el consumo mientras se investigan las variaciones significativas respecto de consumos anteriores y una vez aclarada la causa de la variación, LA EMPRESA cargará o devolverá la diferencia de los valores al SUSCRIPTOR o usuario, según sea el caso. Salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, LA EMPRESA no podrá facturar el servicio con base en el promedio de su consumo por más de seis (6) períodos si la facturación es mensual o, de tres (3) períodos si ésta es bimestral.

6. Facturar con la periodicidad establecida y en forma discriminada el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o la autorización del usuario puedan ser incluidos en la factura. El consumo será el elemento principal del precio que LA EMPRESA cobre al SUSCRIPTOR o usuario por la prestación del servicio público domiciliario, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 142 de 1994 y en la regulación expedida por las autoridades competentes. LA EMPRESA debe enviar la factura en el período de facturación siguiente y entregarla en la dirección registrada para su entrega, por lo menos, con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, utilizando para ello los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cuando se trate de la primera factura del consumo, LA EMPRESA podrá ampliar el plazo para envío de ésta hasta por treinta (30) días hábiles. El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación en forma discriminada.



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 o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento. 7. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura. 8. Garantizar que todas las instalaciones cuenten con el certificado de conformidad expedido por un ente inspector avalado por la ONAC, con cargo al SUSCRIPTOR o usuario. 9. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el SUSCRIPTOR o usuario lo solicite o cuando LA EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. 10. Suspender la prestación del servicio público domiciliario cuando el SUSCRIPTOR o usuario incumpla la obligación de pagar el servicio dentro del plazo fijado en la factura; y, suspender o cortar el servicio cuando EL SUSCRIPTOR o usuario haya incurrido en alguna de las causales previstas en la ley, la regulación y/o el contrato de servicios públicos o se atente contra la seguridad del servicio. 11. Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente. Las actividades de reconexión y reinstalación se efectuarán dentro de las (24) horas hábiles siguientes, al momento en que se haya eliminado efectivamente la causal de suspensión o corte y siempre que el SUSCRIPTOR o usuario haya cancelado las sumas pecuniarias a su cargo y los gastos en que tenga que incurrir LA EMPRESA para la reconexión o reinstalación del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior. 12. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso. se agota la vía gubernativa o se concluye el proceso judicial relacionado con la anomalía en los consumos facturados.

14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos - verbales o escritos que presenten los SUSCRIPTORES y/o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA. El término de quince (15) días se suspenderá durante la práctica de pruebas, cuando éstas sean necesarias para la resolución de la petición, queja o recurso. 15. Informar por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las suspensiones programadas del servicio para realizar mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA EMPRESA. 16. De acuerdo al artículo 137 de la ley 142 de 1994 y los que adicionen o modifiquen, la falla en la prestación 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: 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. 2. 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 esta disposición con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa. 18. Elaborar un acta de "Puesta en Servicio" que contenga las características del medidor instalado, suscrita por el funcionario o la persona autorizada que realiza la instalación y el SUSCRIPTOR o usuario, o una persona mayor de edad que represente a este último. cuando los bienes no cumplan con las condiciones técnicas o de seguridad requeridas.





19. Permitir al SUSCRIPOR o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente. LA EMPRESA podrá rehusar la prestación del servicio cuando los bienes no cumplan con las condiciones técnicas o de seguridad requeridas, 20. Otorgar financiación de por lo menos cuatro años para el pago de los derechos de conexión a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 cuando estos no posean los recursos para cancelarlo de contado. 21. Disponer en la sede de LA EMPRESA de copias legibles de las condiciones uniformes del Contrato. El Contrato de servicios públicos adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al SUSCRIPOR que lo solicite. 22. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio. 23. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y la regulación vigente. 24. Aceptar la denuncia del contrato de arrendamiento, mientras la ley le imponga esta obligación y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan. 25. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicione o desarrollen. Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPOR o usuario mantenga las condiciones con las cuales se pactó la prestación del servicio.

#### CLAUSULA DECIMA SEGUNDA - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPOR O

(4) USUARIO: En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPOR, o usuario del servicio se obligan principalmente a: 1. Dar un uso eficiente y seguro al servicio público domiciliario de gas combustible por redes. 2. Pagar dentro de los plazos establecidos en las facturas, el valor liquidado por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. 3. Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente. 4. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y la carga (capacidad del medidor) contratada, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio. 5. No variar el uso del servicio público domiciliario declarado o convenido con LA EMPRESA, sin previa autorización de la misma. El SUSCRIPOR deberá solicitar con quince (15) días hábiles de

anterioridad, autorización a LA EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del servicio. LA EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. 6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso. 7. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas natural, entre otras las siguientes: (i) Verificar el cierre de las perillas de todos los gasodomésticos en su predio. (ii) Cerrar las válvulas de paso de los gasodomésticos.) Cerrar la válvula de corte general (generalmente es de color amarillo), en el centro de medición. 8. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA luego de los eventos de suspensión de servicio, para asegurar su rehabilitación, entre otras las siguientes: (i) Verificar que las perillas y válvulas de los gasodomésticos estén cerradas. (ii) Abrir lentamente la válvula de corte general del centro de medición. (iii) Abrir las válvulas de paso de los gasodomésticos. (iv) Verificar la adecuada ventilación del recinto en donde se encuentran instalados los gasodomésticos: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire. (v) Abrir una perilla del gasodoméstico a rehabilitar y dejar salir gas natural por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente. (vi) Repetir esta operación en cada uno de los gasodomésticos que haya en su vivienda. (vii) Encender todos los gasodomésticos como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama. (viii) Si los quemadores de su gasodoméstico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (v). 9. Informar a LA EMPRESA la ejecución de la instalación, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que pueden presentarse, si no se da aviso a LA EMPRESA. 10. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos. Estas adecuaciones y modificaciones deben ser realizadas por firmas instaladoras certificadas. 11. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por las autoridades competentes.



Será de cuenta del usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar inmediatamente y/o reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se esté afectando la operación del sistema o generando riesgo para la comunidad. LA EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio y los materiales utilizados. Cuando el usuario no atienda las visitas de revisión a su solicitud le será cobrado el respectivo servicio (50% de la tarifa establecida para visitas efectivas). El usuario deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA. Cuando se presente daño, deterioro o manipulación en el medidor o sus componentes (Ejemplo: daño o rotura en el visor, ausencia o manipulación de los tornillos de fijación de la estructura del medidor, ausencia o manipulación de sellos de seguridad, corrosión, etc) el Suscriptor o usuario está obligado a reparar o reemplazar según el caso el medidor y asumir los costos derivados del cambio del mismo, de acuerdo con lo establecido en la ley. 12. Permitir el acceso al inmueble, al personal de LA EMPRESA o a quienes ella faculte con el fin de efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas, así como para suspender o cortar el servicio. 13. Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos al personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso, libres de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. En el evento en que EL SUScriptor o usuario instale candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio, LA EMPRESA dejará constancia escrita de este hecho y podrá proceder al amparo de policía previsto en la Ley de Servicios Públicos cuando la

situación así lo exija. En caso de que el usuario reincida o no retire los dispositivos que impiden el acceso, LA EMPRESA podrá – previo aviso escrito- suspender el servicio mediante el taponamiento de la acometida determinar el consumo en la forma prevista en este contrato. En cualquier evento en que la seguridad del sistema se vea comprometida, la EMPRESA podrá suspender el Servicio. 14. El SUScriptor, o usuario por sí mismo o por intermedio de un tercero no adulterará, intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de sus componentes. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento del presente contrato, entre otros, en los siguientes casos: cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de bypass; instalación de medidores invertidos; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general cualquier modificación del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del medidor y/o regulador. 15. Permitir el retiro del medidor o equipo de medida para su verificación en el laboratorio cuando se evidencie que ha sido adulterado o intervenido, o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se establece que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos. 16. Permitir -por lo menos cada cinco (5) años- que el personal autorizado para el efecto realice la revisión de la instalación interna del inmueble; e, informar y solicitar en cualquier momento tal revisión si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo del inmueble. 17. Responder por cualquier fraude o adulteración que se detecte en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado. 18. 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 afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio. 19. Informar a LA EMPRESA, por escrito, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que pueda afectar el servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada cual. Si se hicieren las



modificaciones de que trata el presente numeral sin la autorización de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio. 20. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones. 21. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR o usuario. 22. Eliminar la causa de suspensión o corte del servicio cuando tenga como origen causas imputables al SUSCRIPTOR o usuario y pagar los costos de reinstalación o reconexión en los que tenga que incurrir LA EMPRESA, al igual que satisfacer los demás costos previstos en el Contrato cuando haya lugar a ello. 23. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de LA EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor. 24. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios o cambio de comercializador. 25. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA. 26. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio. 27. Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible por redes o para evadir el pago de la tarifa y cualquier otro costo aplicable. 28. Contratar libremente la ejecución de la red interna, la conexión del gasodoméstico o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas,

y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse, si no se cumplen los requisitos de los que trata el numeral 6 de esta cláusula. 29. Presentar en un plazo no mayor de cinco (5) meses, reclamaciones sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, según lo estipulado en el artículo 154 de la Ley 142. 30. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicione o desarrollen.

#### CLÁUSULA DECIMA TERCERA - FACULTADES DE LA EMPRESA: REDNOVA,

queda especialmente facultada Para: 1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación. 2. Verificar en cualquier momento el estado de los instrumentos de medición, Incluyendo su retiro para la verificación 3. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula del presente contrato, el consumo que por causa de las anomalías encontradas en el medidor y/o regulador que REDNOVA S.A.S. E.S.P. no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió para establecer la ocurrencia de las mismas. 4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del SUSCRIPTOR o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normativa vigente. 5. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con REDNOVA S.A.S. E.S.P., teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago. 6. Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas, incluyendo los equipos de medida y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario. 7. REDNOVA S.A.S. E.S.P., tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa: (I) Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema; (II) Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida; y, (III) En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de Distribución. En caso de fugas detectadas por el distribuidor, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo”.



REDNOVA S.A.S. E.S.P., podrá suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamiento por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 8. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley. 9. Recaudar el cobro de la contribución a los usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos. 10. REDNOVA S.A.S. E.S.P., deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigida por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios".10. Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

#### CAPITULO IV

#### MEDICIÓN DE CONSUMO Y FACTURACIÓN

**CLÁUSULA DECIMA CUARTA.** -  
MEDICION: Cada uno de los inmuebles debe contar con un equipo de medición individual, el cual medirá el volumen de gas entregado. Los medidores estarán en sitios accesibles para su lectura. La empresa medirá y facturará el consumo registrado en los medidores individuales de forma mensual.

**CLÁUSULA DECIMA QUINTA.** -  
FACTURACION Se expedirá una factura individual por cada USUARIO. 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 y dirección del inmueble receptor del servicio. c) Fecha de facturación del servicio. d) El valor unitario por el servicio suministrado. e) El valor total a pagar por el servicio suministrado. f) Plazo y modo en que debe hacerse el pago de la factura. g) Número telefónico de la línea de atención de emergencias. Quien recibe la factura deberá revisar y realizar el pago del valor que en ella se contenga. El

SUSCRIPTOR o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar **convenido para el efecto con el SUSCRIPTOR o usuario**. De no encontrarse el usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la EMPRESA tenga derecho y que estén relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán nítidamente de los que originan los consumos. La razón de los mismos deberá explicarse en forma precisa. En caso de no recibir la factura pasados 35 días calendario desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el SUSCRIPTOR dará aviso a la EMPRESA y solicitará su duplicado La EMPRESA, de acuerdo con el Crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en que tiene distribuidos a sus clientes.

#### CLAUSULA DECIMA SEXTA:

**RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** 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, salvo en los siguientes eventos: (i) Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y haya entregado a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y sus Decretos Reglamentarios, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante LA EMPRESA; (ii) Que LA EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio al predio en el cual el SUSCRIPTOR o usuario haya dejado de pagar oportunamente un período de facturación, caso en el cual, LA EMPRESA solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio; (iii) Que el SUSCRIPTOR acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

#### CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: COSTOS

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





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

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

**CLAUSULA VIGÉSIMA- MÉRITO**  
EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Por  
disposición expresa del artículo 130 de la Ley de  
Servicios Públicos Domiciliarios modificado por el  
artículo 18 de la ley 689 del 2001, la factura  
expedida por LA EMPRESA y firmada por el  
representante legal de REDNOVA S.A.S E.S.P., o  
quien haga sus veces, presta mérito ejecutivo de  
acuerdo a las normas del derecho civil y comercial,  
y en tal sentido Podrán ser cobradas ejecutivamente  
contra todos o contra Cualquiera de los deudores  
solidarios, al arbitrio de REDNOVA S.A.S E.S.P.,  
sin perjuicio de las demás sanciones legales y  
contractuales a que haya lugar.

## CAPITULO V

### DE LA PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO DE REDES, CONEXIONES E INSTALACIONES

**CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA-**  
PROPIEDADES DE LOS ELEMENTOS Y  
INSTALAMENTOS DEL TANQUE  
ESTACIONARIO Y REDES: El tanque  
estacionario es de propiedad de la EMPRESA. La  
red de distribución es de propiedad de la  
EMPRESA y ella tendrá la obligación de su

revisión según los requerimientos técnicos  
previstos en la Resolución del Ministerio de Minas  
y Energía 80505 de 1997, o aquella que la  
modifique o sustituya. La acometida interna y el  
medidor son de propiedad del USUARIO.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA-**  
REVISION Y MANTENIMIENTO DE LOS  
INSTALAMENTOS Y ELEMENTOS PARA LA  
PRESTACION DEL SERVICIO. DEL TANQUE  
ESTACIONARIO: La revisión del tanque  
estacionario se realizará por personal avalado por  
una entidad acreditada para la certificación de  
competencias laborales. En caso de que dicha  
entidad no exista, la EMPRESA que suministra el  
GLP realizará la calificación del personal de  
acuerdo con lo que se indica en el Reglamento  
Técnico contenido en la Resolución 40245 de 2016  
del Ministerio de Minas y Energía.

**DE LA RED EXTERNA:** La red externa deberá ser  
revisada antes de prestar el servicio por primera vez  
y periódicamente con el fin de garantizar la  
seguridad y el correcto funcionamiento de todos los  
dispositivos que la conforman.

**DE LA RED LOCAL:** Corresponde a LA  
EMPRESA el mantenimiento y reparación de las  
redes del gasoducto urbano y de las acometidas,  
sólo que en este último caso no se requerirá del  
consentimiento previo del SUSCRIPTOR para  
realizar cualquier reparación que se considere  
necesaria y él debe reconocer a LA EMPRESA los  
costos del mantenimiento en que ésta incurra. Los  
particulares no pueden intervenir o ejecutar  
trabajos u obras sobre la infraestructura que  
conforma el Sistema de Distribución o red local del  
servicio público domiciliario de gas combustible  
por redes ni sobre la infraestructura que haya sido  
entregada por terceros a LA EMPRESA. Solamente  
LA EMPRESA y el personal autorizado por ella  
podrá realizar tales trabajos en su propia red y  
construir extensiones, derivaciones, modificaciones  
o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de  
gas domiciliario recibidas de terceros.

**DE LAS ACOMETIDAS, REGULADORES Y  
MEDIDORES:** La empresa otorgará por el término  
de un (1) año una garantía de calidad y buen  
funcionamiento sobre las acometidas que construya  
directamente o por medio de



contratistas autorizados, y sobre los medidores y reguladores nuevos que venda, arriende o facilite a cualquier título a los SUSCRIPTORES del servicio. Esta garantía no cobija actos vandálicos o malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni daños ocasionados por negligencia, descuido, manipulación o fraude del SUSCRIPTOR o usuario.

**CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:** La construcción de las instalaciones internas del inmueble las podrá contratar el SUSCRIPTOR con LA EMPRESA o con una firma instaladora. LA EMPRESA, deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y LA EMPRESA tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a petición del SUSCRIPTOR o usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a LA EMPRESA para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes puedan ejercer su profesión u oficio. PARÁGRAFO PRIMERO. Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos, y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada de manera inmediata y por escrito a LA EMPRESA y deberá ser realizada por personal técnico calificado atendiendo las normas técnicas vigentes y las recomendaciones de los fabricantes, en el caso de que el USUARIO, EL PROPIETARIO o EL SUSCRIPTOR no den el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto LA EMPRESA quedará exonerada de cualquier responsabilidad. El costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del cliente.

## CAPITULO VI

## SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

**CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA: CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** REDNOVA Tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, 1. Por la falta de pago de un (1) periodo, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. 2. Por efectuarse, sin autorización de REDNOVA una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. 3. Dar al servicio de gas domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con REDNOVA. 4. Por realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de REDNOVA. 5. Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación del distribuidor. 6. Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables. 7. Declaración fraudulenta en relación con la utilización del servicio del gas. 8. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación con la utilización previamente declarada. 9. Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios. 10. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario. 11. En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso. 12. Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida; y, 13. Negativa por parte del usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del distribuidor o el comercializador, cuando el distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos.

**CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA: SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el



SUSCRIPTOR y/o usuario, si conviene en ello REDNOVA.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA:**  
SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:

REDNOVA podrá suspender el Servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos: 1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión. 2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio. 4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. 5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente. 6. Por emergencias declaradas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, u otra entidad competente. 7. Para adoptar medidas de seguridad. 8. Cuando así lo autorice el Código de Distribución (Resolución CREG No. 067 de 1995 y demás normas que modifiquen). 9. Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas realizadas por REDNOVA. 10. Por negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida. 11. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA:** CESION,  
Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

DEL SERVICIO: REDNOVA 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 o superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes. 2. Hacer conexiones o acometidas fraudulentas o sin autorización de REDNOVA. 3. Reincidencia a la reconexión fraudulenta al servicio. 4. Cuando se reincida en la adulteración de los aparatos de medición, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos. 5. Por la

demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio. En este evento se procederá a solicitud del SUSCRIPTOR y/o usuario quien deberá cancelar todo concepto pendiente que tuviere con REDNOVA. 6. 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. 7. Por incumplir con el pago de las sanciones impuestas en caso de fraude. 8. En general, por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses o en forma repetida, o cuando afecte gravemente a REDNOVA o a terceros. Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a REDNOVA. PARÁGRAFO 1. Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causal o causales que originaron el corte. PARÁGRAFO 2. El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que REDNOVA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda. PARÁGRAFO 3. El corte del servicio implica para el SUSCRIPTOR y/o usuario la terminación definitiva del contrato de servicio público.

**CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA:** 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 gas combustible - por redes, salvo que las partes dispongan otra cosa. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a LA EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. Para efectos del cambio de propietario en los registros de la EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición



y libertad del inmueble. En la enajenación del inmueble, la cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación requeridos para disfrutar del servicio. Cuando por división del inmueble, alguna de las partes que goce del servicio pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no se hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

**CLAUSULA VIGESIMA NOVENA:**  
**CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUScriptor y/o usuario, éste debe eliminar la causa que originó el corte y/o suspensión y cancelar los conceptos pendientes con REDNOVA en los términos establecidos: 1. La deuda, los intereses de mora, y demás conceptos que se hayan causado. 2. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso. 3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

## CAPITULO VII

### DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

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

**CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA:**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:** Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales REDNOVA las podrá resolver de esta misma forma, no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. **PARÁGRAFO ÚNICO:** Las Peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentados personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estos se tramitarán por REDNOVA teniendo en cuenta las costumbres de las Empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. Las quejas y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos (Atención a Usuarios).

**CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA:**  
**PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** los recursos se sujetarán a las siguientes reglas: 1. Contra los actos de REDNOVA con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que REDNOVA pongan el acto en conocimiento del SUScriptor y/o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos de REDNOVA. 2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la





decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por REDNOVA. 4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. 5. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUScriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

**CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA:**  
RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se procederá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS. PETICIONES Y

RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos REDNOVA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el SUScriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, REDNOVA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

**CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA:**  
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término que tiene REDNOVA para contestar, y a solicitud del usuario, REDNOVA reconocerá los efectos del silencio administrativo positivo. De no hacerlo, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de que ella ordene a REDNOVA las diligencias del caso para hacer efectivo el acto administrativo presunto. PARÁGRAFO ÚNICO: En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en las que previa solicitud de declaratoria del mismo,

existe evidencia de que REDNOVA 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 1994 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 estos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

**CLAUSULA TRIGESIMA QUINTA:**

NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan los recursos se notificarán personalmente, cuando ello no fuere posible se notificará por edicto que deberá ser fijado en lugar de libre acceso al público en las oficinas de REDNOVA. Sin embargo, el interesado podrá presentarse después de pasados quince (15) días hábiles de haber interpuesto la queja, reclamación o petición para que se le entregue copia del acto decisorio de aquella.

**CAPITULO VIII**

**DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

**CLAUSULA TRIGESIMA SEXTA :**  
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre REDNOVA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a mecanismos alternativos de resolución de conflictos o a elección del interesado a la resolución mediante los procesos judiciales que correspondan.

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



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

**RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:**

Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA y quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes, en instructivos, actas o acuerdos, y se entienden incorporadas a este contrato todas las disposiciones contenidas en el Régimen especial de Servicios Públicos Domiciliarios previsto en la ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y todas aquellas que la modifiquen o reglamenten, por el Código de Distribución, Código de Comercio Código Civil y todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la ley y los entes de Control.



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE (GLP) Y  
GAS COMBUSTIBLE (GNC) POR REDES PARA LOS USUARIOS DE LA  
EMPRESA REDNOVA S.A.S. E.S.P.**

**Versión: 04**

**FECHA: 21/05/2019**

**PÁGINA: 23 de 23**