

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE (GLP) POR REDES
PARA LOS USUARIOS DE LA EMPRESA ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P
NIT - 901.390.944-8**

Versión No. 02 del 25 de agosto de 2024



Entre **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, Sociedad de derecho privado dedicada a la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios, con domicilio en la ciudad de Arauca, identificada con NIT **901.390.944-8** que suministra y presta el servicio domiciliario de gas combustible GLP, 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 suscriptor y/o 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, 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, 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 por redes, presta el servicio de distribución de GLP por redes; en los municipios de Arauca, Cravo norte y Puerto Rondón. 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.

CAPITULO I – DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho la ley 142 de julio 11 de 1994, las Resoluciones la Resolución 108 de 1997, modificada parcialmente por las Resoluciones CREG 047 del 2004, y 096 del 2004, Resolución 058 de 2000, y Resolución 015 de 1999 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible «CREG», las Normas ICONTEC en lo que sea aplicable, las especificaciones de construcciones de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

ACOMETIDA: Derivación de la Red local del Servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la Acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas efectuada sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

ARTEFACTO A GAS: Aquellos en los cuales se desarrolla la reacción de combustión



utilizando la energía química de los combustibles gaseosos que es transformada en calor, luz u otra forma.

ADULTERACION DE LOS EQUIPOS DE MEDICION Y REGULACION: Es cualquier acción tendiente a 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.

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 desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del cliente.

ALTERACION: Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas, externas o equipos de medida y/o aquellas construidas a fin de lograr la obtención del suministro del servicio sin la autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el SUSCRIPTOR.

ALMACENADOR: Empresa de servicios públicos responsable de la prestación del servicio de almacenamiento de GLP 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

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 pueden instalar en la misma.

CARGO FIJO: Es el valor mensual que se cobra a todo SUScriptor y/o usuario, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso haya o no utilizado el servicio de gas combustible. Este concepto se cobrará desde el momento en que den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio.

CAPACIDAD INSTALADA: Máxima potencia expresada en Kw (BTU / hora) que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma.

CARGO POR CONEXION: Es el cargo que se cobra al usuario una sola vez, para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio al inmueble. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. Este cargo incluye los costos de la Acometida y del Medidor. Las modificaciones a las condiciones existentes se tratarán como una conexión nueva.

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

CENTRO DE MEDICIÓN INDIVIDUAL: Se encuentra conformado por el medidor, el regulador, la válvula de corte del suministro y los accesorios para el control de gas a una sola vivienda.

CENTRO DE MEDICIÓN COLECTIVO: Se encuentra conformado por los medidores, reguladores, válvulas de corte del suministro y los accesorios necesarios para el control de gas a varios usuarios

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto,



proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

CLE: Comité Local de Emergencias.

COBROS PROHIBIDOS: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un Suscriptor y/o Usuario residencial pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3

CONCEPTOS NO INHERENTES: Son bienes o servicios prestados por la empresa o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por la empresa a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del suscriptor y/o usuario.

CODIGO DE DISTRIBUCION: 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. El Código de Distribución de Gas Combustible por Redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan y complementan.

COMERCIALIZACION DE GAS COMBUSTIBLE: Actividad de compra y venta de gas combustible en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, regulados o no regulados.

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.

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.

CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos. También se considera conexión no autorizada, la unión a la red local sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** a fin de lograr el suministro del servicio de gas.



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

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

CONSUMO ANORMAL: Consumo que al compararse con los 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 **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

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

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

CONSUMO MEDIDO: Es el 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 este registre.

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

CONSUMO NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibo por el SUSCRIPTOR o usuario que no ha sido cobrado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

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

CONSUMO PREPAGADO: Consumo que un SUSCRIPTOR o usuario paga en forma anticipada a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, ya sea porque el SUSCRIPTOR o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el SUSCRIPTOR o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.



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

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

CONTRATO DE SERVICIO: Contrato uniforme, consensual, suscrito entre el SUScriptor y **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para la prestación del servicio de distribución y/o comercialización de gas combustible por red, a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella pero ofrecidas a muchos usuarios no determinados.

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

CONTRIBUCION: Pago que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de gas pertenecientes a los estratos 5 y 6, y al sector comercial e industrial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible. La contribución es de carácter nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2.

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

DESCARGOS: Explicaciones del SUScriptor o usuario frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Junto con los descargos el SUScriptor o usuario puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Es la información que da a la empresa el dueño de un predio o su representante, a través del formato destinado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, para tal fin acerca de la existencia y su posterior terminación del contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el art. 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo reglamenten.

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, 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.

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

DESVIACION 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) períodos de facturación si es bimestral o seis (6) períodos de facturación, si es mensual.

Para los casos de aumento del consumo, corresponde a incrementos en un Doscientos novena por ciento (290%) si se trata de consumos de gas de usuarios residenciales y en un ochenta y cinco por ciento (85%) 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 setenta y cinco por ciento (75%) para consumos de gas de usuarios residenciales y cincuenta por ciento (50%) para consumos de gas de usuarios industriales o comerciales.

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.

DOLO: Para efectos de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, sobre cobros inoportunos, se considera que existe dolo cuando se demuestre engaño, manipulación o fraude a cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real.

DISTRIBUCION DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería y otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

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



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

ESTRATIFICACION SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos prestado por LA EMPRESA y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el suscriptor y/o usuarios, los cuales solicitan sean cobrados a través de esta. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial

FACTOR DE CORRECCIÓN: Es aquel o aquellos factores por los cuales se corrige la lectura en función de las normas técnicas establecidas para el correcto cálculo de consumos, las cuales varían de acuerdo con el cuadro de medición del suministro.

FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: Es el incumplimiento de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, la cual dará derecho al SUSCRIPTOR o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de 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: Materialización de la acción ejecutada por el SUSCRIPTOR, usuario o por un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo, o una conducta que sin alterar la medición produzca anomalías en la acometida, las redes de gas, equipo de medición o regulación, nuevos artefactos, o cualquier instalación, o la violación de alguna de las exigencias del Contrato de Condiciones Uniformes. También se consideran fraudes las siguientes: a) La auto reconexión del servicio por parte del usuario, cuando este haya sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago del mismo; b) Cuando el SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario permite o da servicio a un usuario distinto al convenido con la empresa; c) la adulteración de los equipos de medición; d) El efectuar instalaciones sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**; e) La adulteración de equipos de medición. f) El efectuar instalaciones sin la autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**; g) La adulteración de sellos y manipulación del medidor; h) La conexión del servicio en forma directa; i) La modificación de carga instalada inicialmente.

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.

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.

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.

FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: Lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de mo, 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.

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 SUScriptor 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 estos.

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

INSPECCIÓN TÉCNICA ADICIONAL RPO: 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 qué 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.

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

INSTALACION INTERNA DEL INMUEBLE (RED INTERNA): Conjunto de redes, tuberías, accesorios que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, hasta los aparatos de consumo. En edificios de propiedad horizontal o condominios la instalación interna comprende todas las tuberías y accesorios desde el registro de corte general hasta el gasodoméstico sin incluir el aparato de medición.

LECTURA: Registro del consumo 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.

MEDIDOR: Instrumento para medir los consumos que los usuarios adquieren de ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. o de terceros, en este último caso homologados por las entidades acreditadas.

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

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

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

NOTIFICACION: Es el acto con el cual ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. pone en conocimiento la decisión tomada 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, ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. aplicará los



procedimientos establecidos en los artículos 44 y 45 del C.C.A.

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

ORGANISMO DE CERTIFICACION 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 FACTURACION: 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.

PETICION: Solicitud respetuosa de un SUSCRIPTOR o usuario dirigida a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** relativo al contrato de servicio público con el fin de obtener de ella una respuesta. Las peticiones pueden presentarse en forma verbal o escrita, bien sea e interés general o particular.

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** informa al SUSCRIPTOR o usuario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercitarlo.

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: Medio por el cual el SUSCRIPTOR o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha



prestado el servicio.

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

RECLAMACION: Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la revisión de la facturación del servicio del gas combustible.

RECONEXION: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley, las resoluciones CREG o en este contrato.

RECURSO: Es un acto del SUSCRIPTOR o usuario para obligar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos.

RECURSO DE REPOSICION: Es el que se presenta ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del SUSCRIPTOR o usuario, en los casos y oportunidades previstas en el contrato de condiciones uniformes.

RECURSO DE APELACION: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición en un solo escrito, en la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos (Servicio al Cliente) de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos para que lo resuelva, en los términos que establece la ley.

Recurso De Queja: Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando LA EMPRESA, rechaza el trámite del recurso de Apelación

REINSTALACION DEL SERVICIO: 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.

RED DE DISTRIBUCION: Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la Estación Reguladora de Ciudad, Estación Reguladora de Distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los usuarios.

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

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUSCRIPTORES o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte general del



inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro general, cuando lo hubiere.

REFORMA: Cambio en las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible con relación a su trazado inicial o variación de su capacidad instalada. Se entiende que las ampliaciones o modificaciones también son reformas.

REGLAMENTO TÉCNICO: Documento en el que se establecen los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones para suministro de gas combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las actividades de certificación de estas instalaciones, que se encuentran contenidas en la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

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

REVISIÓN PREVIA O CRITICA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para investigar desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según el patrón de consumo histórico normal de cada usuario.

REVISIÓN TÉCNICA OBLIGATORIA (RPO): 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.

INSPECCION TECNICA PERIODICA: Es la inspección que debe contratar el SUSCRIPTOR o usuario y exigir **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** en intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando el SUSCRIPTOR o usuario lo estime pertinente, para que un organismo de certificación acreditado 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 y las establecidas en la Resolución 14471 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio. El costo de la revisión técnica reglamentaria está a cargo del suscriptor o usuario.

SERVICIOS TÉCNICOS: Son todos aquellos servicios que presta LA EMPRESA para la modificación, reparación, y/o adecuación de la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodomésticos y/o artefactos a gas. Los servicios



técnicos relacionados con las instalaciones internas, gasodomésticos y/o artefactos a gas podrán ser prestados por cualquier Firma Instaladora conforme a las normas de la regulación vigente

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

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

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

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.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurrido más de quince días hábiles contados a partir del recibo por parte de la reclamación, sin que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR o usuario, salvo que este hubiere auspiciado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. El silencio administrativo positivo no procede a favor de los SUSCRIPTORES potenciales o de personas es o jurídicas no SUSCRIPTOR o usuarios de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

SISTEMA DE DISTRIBUCION: Es el conjunto de gasoductos que transporta gas combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde otro Sistema de Distribución hasta el punto de derivación de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su conexión y medición.



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

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS: Organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y las demás actividades a las que se refiere la Ley 142 de 1994.

SUSCRIPTOR: Persona o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.

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

SUSPENSION DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro del servicio público de gas combustible, por alguna de las causales previstas en la Ley, el Contrato y las Resoluciones CREG 067 de 1995 y 108 de 1997.

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

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.

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

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

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

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

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.

CAPITULO II - CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 siempre que no contradigan dichas leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales.

1. **De los Derechos y Garantías Mínimas.** - Los derechos y garantías consagrados en las Leyes 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** en la ejecución del presente contrato.
2. **De acceso al servicio.** -Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan



celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.

3. **De libre elección del prestador del Servicio.** -Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

4. **De Calidad y Seguridad del Servicio.** -**ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

5. **De Racionalidad.** -**ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** velará porque el servicio se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.

6. **De Neutralidad.** - **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** dará un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio y/o las que consagre la ley.

7. **De Buena Fe.** - Tanto **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** como sus SUSCRIPTORES y/o usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.

8. **De Obligatoriedad del Contrato.** - El presente contrato es Ley para las partes. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** está obligada no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.

9. **De no Abuso de posición Dominante.** - Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994 **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición, de acuerdo a lo establecido en el art. 33 de la ley 142 de 1994.

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



11. **De Información y Transparencia.** -Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidas por la Superservicios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.
12. **De Queja y Reclamo.** -**ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los SUSCRIPTORES o usuarios.
13. **De Facturación Oportuna.** -Los SUSCRIPTORES o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.
14. **De Obligatoriedad del pago.** -Los SUSCRIPTORES o usuarios pagarán en los términos definidos en la Ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por la prestación del servicio.
15. **De Participación.** -Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen.
16. **De Agilidad y Economía en los Trámites.** -**ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá abstenerse de imponer a los SUSCRIPTORES o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.
17. **De Responsabilidad.** -Las partes en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

CAPITULO III - DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA 1: OBJETO: El contrato de prestación del servicio domiciliario de gas combustible por redes es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual, LA EMPRESA se obliga a prestar el servicio público domiciliario de gas GLP a un suscriptor y/o usuario quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en la condiciones previstas por 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 resultante 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. Parágrafo 1: Harán parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de LA EMPRESA si no las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que LA EMPRESA aplique de manera uniforme a sus usuarios y/o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato. Parágrafo 2: Para los efectos del presente Contrato cuando alguna de sus cláusulas se utilicen suscriptor, usuario, propietario y/o poseedor se entenderá que se hace referencia a cualquiera de ellos. Parágrafo 3: LA EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o financieras de LA EMPRESA se lo impidan.

CLAUSULA 2: PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato por una parte **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y por la otra el **SUSCRIPTOR**, usuario, propietario y/o poseedor, o aquellas personas a quienes este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario o poseedor o el tenedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio son solidarios en las obligaciones y derechos contraídos y adquiridos en desarrollo del presente contrato y demás que se desprendan del mismo.

CLÁUSULA 3: 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 ARAUCANA DE GASES 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 4: 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 5: DURACIÓN, PRÓRROGA 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 6: PUBLICIDAD DEL CONTRATO – El presente contrato será objeto de una



adecuada publicidad por parte de LA EMPRESA para su conocimiento por parte de SUSCRIPTORES y USUARIOS efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato, siempre que lo solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la copia será gratuita.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en las oficinas de recepción de documentos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión, y en la inserción del texto del presente contrato en la página web de LA EMPRESA, Parágrafo: El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que lo solicite.

CLÁUSULA 7: NORMAS QUE RIGEN EL 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, acuerdos que formarán parte del presente contrato. Se regirá también por todas las disposiciones aplicables a este tipo de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario de gas combustible establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

CLÁUSULA 8: MODALIDAD DEL SERVICIO: ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, 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.

parágrafo 1. Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. parágrafo 2. Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la “Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas” (CIU) 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 9: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: El Suscriptor y/o Usuario autoriza de manera expresa e inequívoca con la firma de la solicitud del servicio público de gas domiciliario, para que todos los datos de carácter personal que actualmente se encuentran registrados y los que llegase a suministrar ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, puedan ser objeto de tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la sustituyan o complementen. Los datos personales podrán ser recolectados, almacenados, clasificados, actualizados, usados, suprimidos, transmitidos o transferidos, estos dos últimos casos podrán hacerse hacia personas jurídicas dentro o fuera del territorio nacional; de conformidad con las siguientes estipulaciones: a) Tratamiento Y Finalidad De La



Información: ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados, realizan el tratamiento de datos personales lo que incluye entre otros la recolección, el almacenamiento, la actualización, el uso, la circulación, la transferencia, transmisión y supresión, para las siguientes finalidades: 1. Para realizar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, sin limitarse a: la prestación del servicio de gas domiciliario y sus actividades complementarias, programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios. 2. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos. 3. Para que, en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexos, fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, en los casos en que el Cliente incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, reportando su nombre e información comercial a bases de datos relacionadas con el comportamiento comercial del CLIENTE. 4. Para que la recolección de la información pueda realizarse a través de medios idóneos tales como encuestas que permitan su posterior verificación y para ser utilizados como material probatorio. b) Derechos De Los Titulares De La información: ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P se compromete a implementar las medidas necesarias para garantizar un tratamiento idóneo de los datos personales de acuerdo con la normatividad. Los datos personales podrán ser tratados para lograr la correcta y eficiente ejecución del presente contrato, además para lo específicamente dispuesto en la política de tratamiento de datos personales de ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, la cual se encuentra publicada en su sitio web. El CLIENTE tendrá, con relación al manejo de datos personales, los siguientes derechos: 1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. 2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. 3. Ser informado por ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, previa solicitud, respecto al uso que les ha dado a sus datos personales. 4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. 5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución. 6. Acceder en forma gratuita a los



datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.7. No proporcionar datos sensibles, excepto si es necesario hacerlo por un requerimiento legal, no obstante, ARAUCANA DE GASES S.A.S E.S.P, podrá implementar sistemas de control biométrico para la entrada o salida de sus instalaciones, caso en el cual estos datos biométricos son sensibles y con la firma de este contrato autoriza su tratamiento.

CAPITULO IV CONDICIONES PARA EL ACCESO A LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLAUSULA 10: CONDICIONES DE SOLICITUD Y DE CONTRATACION: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades técnicas y/o financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde esté ubicado y las instalaciones internas cumplan con la normatividad vigente, hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad estén certificadas por un organismo acreditado y se cancele el respectivo cargo de conexión al servicio. Esta solicitud del servicio debe ser realizada por escrito, de acuerdo con el formato que para tal propósito tenga elaborado la empresa o conforme lo indicado en la cláusula décima primera. **PARÁGRAFO 1.** ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. **PARÁGRAFO 2.** En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al SUSCRIPTOR y/o usuario, por un lapso igual o superior a 60 días contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio público de Gas, ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá darlo por terminado y proceder a su anulación, previa comunicación escrita en la cual informe la decisión, la cual deberá ser notificada al SUSCRIPTOR. En estos casos, ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá retener las sumas que haya recibido del SUSCRIPTOR y/o usuario hasta por el monto de la cuota inicial mínima fijada para el respectivo periodo por ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. para la adquisición de servicios a través de sistemas de financiación, por concepto de indemnización a favor de ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. que desde ahora se pacta. **PARÁGRAFO 3.** ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. no suministrará el servicio a exusuarios hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas por algún concepto anterior. ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que los CLE, o autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante, lo anterior, ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble.

CLAUSULA 11: CONEXION DEL SERVICIO: Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las



disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Gas.

SOLICITUD DE CONEXION DEL SERVICIO: De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato.

ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

1. La Solicitud de Servicio deberá contener por lo menos la siguiente información:
 - a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique.
 - b) Dirección del inmueble.
 - c) Tipo de servicio requerido.
 - d) Calidad con la que actúa, así como los documentos que acrediten dicha calidad
 - e) Características técnicas del servicio (consumo, presión de trabajo, especificaciones técnicas de los equipos, ubicación de estos, documentos técnicos de la instalación interna (Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección acreditado) y todos aquellos que LA EMPRESA solicite que no pueda obtener por sí misma etc.
2. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el usuario cumpla ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** los requisitos previstos en el contrato, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no podrá exigirle más requisitos ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.
3. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en el presente contrato, el cual no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso y de ser viable la misma, el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.
4. De ser viable la conexión al servicio, el distribuidor dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles para realizar la conexión desde el momento en que el suscriptor haya pagado el Cargo por Conexión, salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a LA EMPRESA, tales como caso fortuito, fuerza mayor, culpa y/o hechos derivados del suscriptor y/o usuario o un tercero, de autoridad competente o del inmueble. El solicitante tendrá cinco (5) días para desistir 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. De igual manera en el evento en que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor, por un lapso igual o superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio público de gas, LA EMPRESA podrá proceder a su anulación o terminación previa comunicación o



notificación escrita en la cual informe la decisión, la cual deberá ser comunicada al suscriptor. En estos casos, LA EMPRESA podrá retener las sumas que haya recibido del suscriptor por el monto de los costos en que haya incurrido efectivamente para conectar el servicio y aquellas que el suscriptor le adeude.

PARÁGRAFO 1. Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los SUSCRIPTORES o usuarios de una misma red local, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo.

Corresponderá al comercializador efectuar ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que éstos asuman los costos correspondientes.

PARÁGRAFO 2. Sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la Comisión la aprobación del costo unitario de distribución (Dt), para prestar el servicio en el área donde se localiza el SUSCRIPTOR potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los SUSCRIPTORES potenciales o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin, excepto en los casos en que se configure una causal para la negación del servicio.

CLAUSULA 12: DE LA NEGACION DEL SERVICIO: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. sólo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato. Dentro de estas razones se contemplan las siguientes:
 1. No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y control.
 2. Limitación en la obtención de suministro suficiente de gas (No disponibilidad de gas adicional.)
 3. Cuando los equipos a conectar en el inmueble no ofrecen condiciones de seguridad o calidad al sistema de distribución de LA EMPRESA O ponen de riesgo en la calidad del servicio a otros usuarios (Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar puedan generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos para el sistema de distribución).
 4. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente.
 5. Por no existir redes locales en el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante.
- 6. Por no contar el inmueble con la correcta nomenclatura.
- 7. Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.



8. Cuando el inmueble o sector presente restricciones del derecho de acceso a los servicios públicos con ocasión al ordenamiento urbano, o se ubique en zonas que se encuentren por fuera del denominado perímetro de servicios
9. Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo por las autoridades competentes o se encuentre en ronda Hídrica.
10. Cuando el SUSCRIPTOR y/o usuarios se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.
11. Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.
12. Por no ser financieramente viable.
13. Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
14. Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en la Circular única, Título II, Capítulo I, numeral 1,2 y 6 expedida por dicha Superintendencia, o cualquier norma que la modifique, adiciones o complemento o sustituya.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

CLAUSULA 13: CARGO POR CONEXIÓN: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el SUSCRIPTOR o usuario cumpla las suyas. **PARÁGRAFO 1.** Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión sobre esta materia.

PARÁGRAFO 2. El cargo por conexión se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. LA EMPRESA anualmente publicará en un diario de alta circulación y en su página web; el valor del cargo por conexión.

CLAUSULA 14. GARANTÍA ADICIONAL: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá solicitar a los SUSCRIPTORES y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, consistente en pagarés o letras de cambio y de ser necesario con el aval de un codeudor.

CLAUSULA 15. COBROS PROHIBIDOS: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud



y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o usuario residencial pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3.

CLAUSULA 16. MODALIDADES DEL SERVICIO: Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos, será prestado bajo la modalidad residencial o 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 aquel que se presta para otros fines.

PARÁGRAFO 1. Los SUSCRIPTORES o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 550 de 1999 y 732 de 2002.

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

Parágrafo 3: Durante la ejecución del contrato, LA EMPRESA podrá verificar el uso del servicio de acuerdo con lo declarado por el suscriptor y/o usuario, y en caso de detectar en la visita realizada, y de conformidad con los parámetros previamente definidos y publicados por LA EMPRESA en su página web, en las oficinas de recepción de documentos o por cualquier otro medio, un cambio de uso, así lo comunicará al suscriptor y/o usuario, y procederá a la modificación respectiva.

CLAUSUA 17: SOLIDARIDAD: El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

CLAUSULA 18. FORMA DE ACREDITAR QUE EXISTE ACTUACION DE POLICIA O PROCESO JUDICIAL RELACIONADO CON LA TENENCIA, LA POSESION MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE: El SUSCRIPTOR no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, que entre el SUSCRIPTOR y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el SUSCRIPTOR deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**,



copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el SUSCRIPTOR y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

CLAUSULA 19. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES: Los SUSCRIPTORES podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, a partir de la ocurrencia de uno cualquiera de los siguientes eventos y siempre que no sea beneficiario directo de la prestación del servicio:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el SUSCRIPTOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- c) Cuando el SUSCRIPTOR es el poseedor o tenedor de inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste.

En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR.

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

PARÁGRAFO 1. La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida



por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUSCRIPTOR.

PARÁGRAFO 2. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la existencia de dicha causal en forma indicada.

CLAUSULA 20. CESIÓN DEL CONTRATO: En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de distribución de gas combustible por red, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA 21. ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Los elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por él mismo.

Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado **por ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** exigirá (i) el certificado de conformidad de la instalación interna emitido por un organismo certificador debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y, (ii) que el usuario cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia.

En el evento de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** considere que una instalación interna certificada o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará prestar el servicio y lo informará a la CREG en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4.12 del Código de Distribución.

CLAUSULA 22. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional.

CLAUSULA 23. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ellos. Salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR o usuario de las obligaciones



resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

- a) Comprar la conexión domiciliaria, para lo cual **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** le cobrará un cargo por conexión que incluye el valor de los materiales, equipos e instalación.
- b) Recibir en calidad de arriendo dichas conexiones, para lo cual **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** le cobrará un canon mensual. La modalidad descrita anteriormente podrá ser utilizada o no a opción de la empresa, pero en el evento de utilizarla será aplicable a todos los que ostenten la calidad de arrendatarios.

PARÁGRAFO 1. En todo caso, el cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el periodo de garantía, correrá por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario que es quien los está utilizando.

PARÁGRAFO 2. En caso que el SUSCRIPTOR o usuario tenga la calidad de arrendatario y no de propietario del inmueble para el que se solicita el servicio, este podrá optar por:

PARÁGRAFO 3. En los casos anteriores **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente y/o del canon del arriendo y fijará el plan de pago.

PARÁGRAFO 4. En todo caso **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá solicitar el otorgamiento de un título valor, depósito o póliza para garantizar las obligaciones contraídas.

PARÁGRAFO 5. El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

CAPITULO V - DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES

Deberes de las partes: Para todo efecto, las partes están sujetos a las obligaciones y deberes que por vía general impone el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, además de las obligaciones que de manera enunciativa se relacionan a continuación:

CLAUSULA 24. OBLIGACIONES DE ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

- a) La prestación continua de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico que lo impidan o rotura o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** las soluciona o por mantenimientos programados.



- b) Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio.
- c) Disponer siempre de copias del Contrato de Condiciones Uniformes.
- d) Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
- e) Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los usuarios de estrato 1, 2 y 3 para amortizar los cargos por conexión, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.
- f) Inspeccionar las instalaciones del usuario una vez cada cinco (5) años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de este Código y de los contratos que se suscriban con el usuario. El costo de las pruebas que se requieran, estarán a cargo del usuario.
- g) Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante los tres (3) días hábiles siguientes al pago de la misma o a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o corte.
- h) Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte de éste. La reinstalación se efectuará durante los tres (3) días hábiles siguientes.
- i) Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología apropiada, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal del cobro.
- j) Tanto **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** como el SUSCRIPTOR y/o Usuario, tienen la obligación de verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, así como la obligación de adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.
- k) Facturar oportunamente. El lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor, del SUSCRIPTOR o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.
- l) Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la autorización de la autoridad competente y de la ley puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente lo ha autorizado. Después de cinco meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o



investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos que se compruebe dolo del SUScriptor o usuario.

m) Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que han cobrado en períodos anteriores.

n) Enviar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

o) Suspender o cortar el servicio, cuando se hayan incumplido cualquiera de las causales estipuladas en el contrato de servicios públicos.

p) Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado por contribución, los intereses por mora, las sanciones o indemnizaciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.

q) Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o SUScriptores en relación con el servicio de gas que preste **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

r) Informar oportunamente, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Se aclara que no se considera falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga en interés del servicio, de conformidad con el artículo 139 de la Ley 142 de 1994.

s) Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.

t) Elaborar un acta de «Puesta del Servicio» en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.



- u) Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** que sean propiedad de éste salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- v) Permitir al SUScriptor 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.
- w) Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al SUScriptor o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- x) Ejecutar la revisión periódica de las instalaciones y medidores de conformidad con las disposiciones que expida para el efecto la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG

CLAUSULA 25. OBLIGACIONES DEL SUScriptor, PROPIETARIO O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les impone las leyes los decretos del ejecutivo las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUScriptor, propietario o usuario del servicio las siguientes:

- a) Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible
- b) Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud del servicio.
- c) Utilizar el servicio únicamente para la carga (capacidad instalada) y clase de servicio para la cual se contrató de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- d) Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
- e) Permitir a cargo del SUScriptor, usuario, propietario y/o poseedor, la revisión de las instalaciones internas por parte del distribuidor periódicamente o por lo menos cada cinco (5) años o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir a su costo las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o por firmas autorizadas y registradas ante la SIC que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio,
- f) El SUScriptor o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la



realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y según lo dispuesto en el artículo 20 del presente contrato, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o por su personal autorizado y registrado en **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**. Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** distribuidora.

g) Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos; y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y el equipo conexo.

h) Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el usuario y/o SUSCRIPTOR, lo anterior siempre y cuando exista aviso previo por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre la necesidad de la revisión; no será obligación la realización del aviso previo en los eventos de emergencias o cuando se ponga en riesgo la seguridad del sistema.

i) Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

j) Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

k) Solicitar autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para el cambio de uso del servicio.



- l) Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general, el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
- m) Informar de inmediato y por escrito a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, en el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial (SIC).
- n) Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá informar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre esta situación.
- o) Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto en la ley 142 de 1994 sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
- p) Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.
- q) Informar oportunamente a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR.
- r) Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
- s) Pagar las indemnizaciones establecidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** de conformidad con lo establecido en el Capítulo XI del presente contrato.
- t) Estar a paz y salvo por todo concepto con **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- u) Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo,



cuando así lo exija **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

- v) Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** de modo que éstos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá rehusarse a la prestación del servicio o discontinuar la prestación del mismo, cuando considere que la instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
- w) El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** En caso de pérdida o daño a los bienes de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.
- x) El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición bien sea de su propiedad o de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

- y) En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

En todo caso, el SUSCRIPTOR o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa. Lo anterior cuando haya sido comprobado en el proceso descrito en el capítulo X del presente contrato.

- z) Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general,



quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.

aa) Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

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

CAPITULO VI - MEDICION DE CONSUMOS Y FACTURACION

CLAUSULA 26. LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS: 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; La medición de los consumos de los SUSCRIPTORES o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUSCRIPTOR o usuario deberá contar con equipo de medición individual de consumo.

b) Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas es o jurídicas, se entenderá que existe un único SUSCRIPTOR frente a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**. Por tanto, en estos casos el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, pero los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único SUSCRIPTOR. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

c) **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida teniendo en cuenta lo que establezcan los Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin de que los SUSCRIPTORES o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.

d) Los equipos de medición que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** exija a los SUSCRIPTORES o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** ofrezca a cada tipo de SUSCRIPTOR o usuario.

e) **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá ofrecer la instalación de medidores de



prepago a los SUSCRIPTORES o usuarios que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio públicos de gas.

f) **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá exigir al SUSCRIPTOR y/o usuario que adquiera los instrumentos necesarios para la medición, caso en el cual, si habiéndosele exigido éste no lo adquiere dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá suspender el servicio o terminar el contrato sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

g) Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** en la medición.

PARÁGRAFO: Los equipos de medición deberán cumplir con las Normas Técnicas Colombianas, de tal forma que permitan una determinación de la cantidad de gas entregada y una verificación de la exactitud de la medición.

CLAUSULA 27. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas firmadas por el representante legal de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones e indemnizaciones legales y contractuales a que haya lugar. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.

CLAUSULA 28. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora, y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA 29. CLAUSULA DE ACELERAMIENTO: En caso de mora del SUSCRIPTOR y/o Usuario en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, sanciones, multas o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPTOR o usuario se le difiera, y tenga relación con el servicio público. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

CLAUSULA 30. CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Se expedirá una factura individual por cada USUARIO, Las facturas de cobro que expida **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** contendrá como mínimo la siguiente información:



Razón social, Nit, indicación que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, Número consecutivo de la factura y fecha de expedición, código de cuenta y/o usuario, nombre del SUSCRIPTOR, dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición, municipio, ruta, teléfono, estrato socioeconómico, si el servicio es residencial, número medidor, clase de uso del servicio según el contrato, período de facturación del servicio, cargo fijo, descripción de la liquidación del consumo que se factura, el factor de corrección de lectura si es aplicable, el consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección, causa de cobro consumo promedio, fecha de suspensión y/o corte del servicio, saldo, valor vencido, valor total a pagar, lectura anterior, lectura actual, consumo (m3), promedio consumo (m3), número de factura, atrasos, fecha máxima de pago oportuno, los cargos expresamente autorizados por la comisión de regulación, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada, puntos de pago autorizados, financiación, cargo por conexión, forma de pago, valor del metro cúbico de gas, consumos de los últimos seis meses, valor del subsidio otorgado y base de su liquidación, valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación, cargo por reconexión y/o reinstalación, sanciones y/o indemnizaciones de carácter pecuniario, la calidad de auto retenedores, otros conceptos cobrados (gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.).

CLAUSULA 31. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS: La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

PARÁGRAFO 1. ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. procurará ofrecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus SUSCRIPTORES y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos el cobro de los bienes y servicios por éstos vendidos o prestados al usuario a través de la factura de consumo de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte.

No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de gas solo procederá cuando así lo consienta el SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el SUSCRIPTOR o usuario podrá cancelarlos de manera independiente, con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente **y que tengan relación con el servicio público domiciliario.**

CLAUSULA 32. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: ARAUCANA DE GASES S.A.S.



E.S.P. deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del SUSCRIPTOR o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores. Es derecho del SUSCRIPTOR o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el SUSCRIPTOR o usuario. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** le corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación. De no encontrarse el usuario en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, o por correo. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al SUSCRIPTOR y/o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobros oportunamente al SUSCRIPTOR y/o usuario. En todo caso el SUSCRIPTOR y/o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, si no después de conocerla.

ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá cobrar un valor por la expedición del duplicado, siempre que ésta haya expedido la factura. Solamente aquellos duplicados que se emitan a clientes por causas imputables a ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P., no se cobrarán.

PARÁGRAFO 1: Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega de las facturas, y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el SUSCRIPTOR o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados, o si habiendo presentado estos quedaron resueltos.

CLAUSULA 33. FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN: Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo por acción u omisión de ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P., le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del SUSCRIPTOR o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** determine el consumo en las formas a las que se refieran los incisos segundo y tercero del citado artículo. Se entenderá igualmente que es omisión de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la no colocación de medidores en un período superior de seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR o usuario.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.



PARÁGRAFO 1: Corresponderá a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

PARÁGRAFO 2: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá exigir a sus nuevos SUSCRIPTORES o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

PARÁGRAFO 3: Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o usuario ocasionen la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CLAUSULA 34. INTERES MORATORIO: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará intereses de mora a la tasa mensual máxima permitida, según certificación de la tasa de interés bancario corriente expedida por la Superintendencia Financiera, esto por el no pago oportuno de las facturas, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio,

la imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del código civil iniciando con los gastos de recaudo, luego intereses de mora, intereses corrientes, si corresponden, y el saldo a capital. LA EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados o sumas controvertidas, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al suscriptor y/o usuario; dichos intereses se aplicarán desde que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago.

CLAUSULA 35. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO: El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios son solidarios en su obligación de pagar las facturas 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 36. COPIA DE LA LECTURA: Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a



ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

CLAUSULA 37. LIQUIDACION DE LOS CONSUMOS Y FACTURACION: Para liquidar los consumos a los SUSCRITORES o usuarios en cada período de facturación, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRITOR o usuario.

Adicionalmente se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia.

- a) A los SUSCRITORES o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.
- b) Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los SUSCRITORES o usuarios del respectivo conjunto habitacional.
- c) Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá facturar directamente a cada SUSCRITOR o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó la decisión.

CLAUSULA 38. FACTURACION Y COBRO: Para la facturación y liquidación de los consumos **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.

CLAUSULA 39. PERIODO DE FACTURACION: Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos de facturación para los SUSCRITORES o usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales.

Para los SUSCRITORES o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá permitir que el SUSCRITOR o usuario pague los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos, según la lectura que haga el propio SUSCRITOR o usuario de su medidor, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.



CLAUSULA 40. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE: Por regla general todos los usuarios deberán tener medidores, bien sea que lo suministre **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o que sea adquirido por el SUSCRIPTOR o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado, sellado e instalado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio.

El consumo facturable, cuando se compruebe fraude por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se liquidará como indica el artículo 72 del presente contrato.

CLAUSULA 41. CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO: El consumo facturable a los SUSCRIPTORES o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el SUSCRIPTOR o usuario acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

CLAUSULA 42. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICION INDIVIDUAL: Para la determinación del consumo facturable de los SUSCRIPTORES o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Con excepción de los SUSCRIPTORES o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un SUSCRIPTOR o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.
- b) Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- c) Cuando a un SUSCRIPTOR o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- d) En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se abstenga de hacerlo



por cuenta del usuario o SUScriptor, se entenderá que es omisión de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la no colocación de los medidores.

CLAUSULA 43. CONSUMO FACTURABLE PARA SUScriptORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICION INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO O DE SEGURIDAD: Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUScriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. El consumo facturable a SUScriptORES o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico o de seguridad se determinará, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUScriptor o usuario, o con base en los consumos promedio de SUScriptORES o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, Este promedio será tomado de los SUScriptORES o usuarios del mismo estrato que cuenten con equipo de medida considerando el mercado total de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**. Para SUScriptORES o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

CLAUSULA 44. CONSUMO FACTURABLE PARA SUScriptORES O USUARIOS CON MEDICION COLECTIVA: El consumo facturable a SUScriptORES o usuarios con medición colectiva se determinará así: Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de SUScriptORES o usuarios.

CLAUSULA 45. CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamiento subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUScriptORES o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentren ubicados los usuarios atendidos por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**.

CLAUSULA 46. ABONO A FUTURAS FACTURACIONES: El SUScriptor y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y aceptadas por aquel.

CLAUSULA 47. PROHIBICION DE EXONERACION: De acuerdo con lo dispuesto con el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no podrá exonerar a ningún SUScriptor o usuario del pago de la prestación del servicio.

CLAUSULA 48. SUMAS CONTROVERTIDAS: Las sumas controvertidas por el usuario, si son confirmadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** generan a cargo del usuario y/o SUScriptor el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.



CLAUSULA 49. INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para elaborar las facturas **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el SUSCRIPTOR o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

PARÁGRAFO 1. ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. realizará en caso de ser necesario las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

PARÁGRAFO 2. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** determinará el consumo con base en los consumos anteriores del SUSCRIPTOR o usuario, o con los consumos promedios de los SUSCRIPTORES o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual.

PARÁGRAFO 3. Una vez aclarada la causa de la desviación, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al SUSCRIPTOR o usuario según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

PARÁGRAFO 4. Se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos de acuerdo con lo establecido en el TITULO I de este contrato

CLÁUSULA 50. PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

CLÁUSULA 51. RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

CLÁUSULA 52. REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS - Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del suscriptor, usuarios, propietario y/o poseedor por cualquier concepto, este autoriza a LA EMPRESA para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiera o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las



operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar aplicación a las normas legales.

CAPITULO VII - DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

UTILIZACIÓN DE REDES: Los particulares no pueden utilizar la red de distribución, o aquellos entregados a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para su administración, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de la misma. En todo caso **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá realizar extensiones, derivaciones a otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

CLÁUSULA 53: MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL PROPANODUCTO URBANO: Corresponde a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** el mantenimiento y reparación de las redes del propano ducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del SUSCRIPTOR o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación o mantenimiento que considere necesario. El costo de dicha reparación o mantenimiento de las acometidas será por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario cuando sean de su propiedad, salvo la investigación de fugas y otros pedidos relacionados con la seguridad de acuerdo a lo establecido en el código de distribución. El usuario será responsable de proteger las redes del distribuidor en sus predios.

CLÁUSULA 54: INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del propietario, SUSCRIPTOR o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o a una firma instaladora debiendo en ambos casos contar la instalación interna con el certificado de conformidad emitido por el Organismo de Certificación Acreditado. En lo referente a la red interna para el suministro del servicio, las empresas distribuidoras darán cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Energía y Gas u otras normas expedidas por la Comisión sobre tales materias, según el servicio de que se trate.

El usuario consultará a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas.

PARÁGRAFO 1. 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 **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** 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 usuarios, 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 **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** 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.

PARÁGRAFO 2. ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. rehusará la prestación del servicio, o discontinuará el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al SUSCRIPTOR o usuario o, a otros usuarios.

PARÁGRAFO 3. ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas y establecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos por parte de los SUSCRIPTORES o usuarios en desarrollo del contrato de servicios públicos de distribución de gas y su cobro se podrá realizar a través de la factura del servicio, previa autorización del propietario. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

CLÁUSULA 55: PUESTA EN SERVICIO: Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes. Estas pruebas serán certificadas por un Organismo Acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, siendo **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la encargada de llevar un registro de las mismas. Si **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o el organismo de certificación detectan que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigidas no se autorizara la instalación del servicio.

PARÁGRAFO: Para pruebas posteriores a la conexión del servicio, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá cobrar un valor, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**.

CLÁUSULA 56: RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad sobre ésta, el uso del gas y de los gasodomésticos lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR o usuario. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario realice modificaciones en sus instalaciones o conecte nuevos o antiguos artefactos, deberá notificar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, la cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

CLÁUSULA 57: MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el usuario lo solicite o cuando se presenten consumos anormales, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** efectuará la revisión de las instalaciones a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que consideren oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, y a costa del usuario. En todo caso la instalación interna del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas



por la autoridad competente y por el prestador del servicio.

CLÁUSULA 58: INSPECCION TÉCNICA PERIODICA: En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** realizará la revisión de la instalación por lo menos una vez cada cinco (5) años. Esta revisión técnica reglamentaria debe ser realizada por un organismo de certificación acreditado y consiste en la inspección de la instalación interna y centro de medición del SUSCRIPTOR y/o usuario del servicio, con el fin de verificar el funcionamiento de los gasodomésticos, la hermeticidad de la instalación y el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

PARÁGRAFO 1. ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. informará al SUSCRIPTOR con suficiente anticipación, la fecha en que se realizará la revisión técnica reglamentaria con el ánimo de garantizar la realización efectiva de la visita.

PARÁGRAFO 2. En todos los recintos en donde se encuentren artefactos a gas de circuito abierto, se realizará una prueba de monóxido de carbono (CO) en el ambiente, para verificar que los recintos cuenten con las condiciones mínimas de seguridad y los artefactos a gas realicen una combustión eficiente. Adicionalmente, en los casos donde se encuentren artefactos a gas de circuito abierto y conectados a ductos de evacuación, se realizará una prueba de análisis de combustión, la cual busca verificar el buen funcionamiento de este tipo de artefactos (calentadores).

PARÁGRAFO 3. La revisión técnica reglamentaria debe ser realizada por un organismo certificador acreditado, que cuente con los equipos especializados para garantizar que la instalación sea segura, adecuada, apropiada y apta para el servicio de gas y que no menoscaba la continuidad y/o calidad del servicio al SUSCRIPTOR o usuario o a otros SUSCRIPTORES.

PARÁGRAFO 4. Si en la inspección de la instalación se encuentran defectos que afecten la seguridad, el servicio de gas será suspendido por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** hasta que los defectos sean reparados, tal como lo establecen los numerales 2.19 y 5.16 de la Resolución CREG 067 de 1995. En ningún caso el usuario podrá reconectar el servicio, si lo hiciera, asume de manera consciente la responsabilidad por los perjuicios que su acción pueda ocasionar.

PARÁGRAFO 5. Los defectos encontrados en la inspección técnica periódica deben ser reparados por una firma instaladora inscrita como tal ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC. La firma instaladora será seleccionada por le SUSCRIPTOR y el costo de las reparaciones estará a su cargo. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá ofrecer financiación sobre el costo de las reparaciones de las instalaciones internas, cuando éstas hayan sido contratadas con las firmas registradas ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** el cargo de este concepto se realizará en la facturación mensual del servicio.



Una vez haya arreglado los defectos encontrados en la revisión técnica, el SUSCRIPTOR o usuario debe informar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** de este evento, con el fin de programar la visita complementaria y verificar las reparaciones realizadas por la firma instaladora.

En los casos en que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** programe la visita complementaria y se evidencie que no se han reparado los defectos, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá suspender el servicio; si éste fue auto reconectado el valor de la próxima visita estará a cargo del SUSCRIPTOR o usuario y el precio corresponde al de una visita técnica.

PARÁGRAFO 6. Como resultado de la inspección técnica periódica, el organismo de inspección acreditado hará entrega de una constancia del estado de la instalación existente.

ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. deberá colocar una etiqueta visible donde conste la fecha de revisión.

PARÁGRAFO 7. En el evento en el que cliente no permita efectuar la inspección técnica periódica o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá suspender el servicio, hasta tanto se elimine la causa que originó la suspensión.

CAPITULO VII- DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Es atribución exclusiva de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** ordenar con cargo al SUSCRIPTOR o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas así como autorizar las independizaciones del caso.

CLÁUSULA 59: LOS MEDIDORES: Cada usuario deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y cumplir con la norma técnica vigente. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), en caso de no existir norma técnica colombiana se empleará normas de reconocido prestigio internacional, aceptadas por el Ministerio de Minas y Energía, el cual las compilará en un código de normas técnicas y de seguridad.

CLÁUSULA 60: CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, por razones de seguridad comprobables, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores, con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.



PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del SUSCRIPTOR o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

PARÁGRAFO 2. Cuando el usuario o SUSCRIPTOR, pasando un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá hacerlo por cuenta del usuario o SUSCRIPTOR.

PARÁGRAFO 3. En los eventos en que el SUSCRIPTOR, propietario y/o usuario se nieguen a permitir la revisión periódica de los equipos de medida, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá suspender el servicio hasta tanto el usuario cumpla con su obligación y previa comunicación escrita.

CLÁUSULA 61: RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor, ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO: En caso de retiro provisional del medidor, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas al medidor, la causa de su retiro, de la persona responsable del inmueble que presenció el retiro, el tiempo máximo que requerirá **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para verificar el estado del medidor y hacer su devolución.

CLÁUSULA 62: RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS: En caso de pérdida, daño o destrucción parcial o total del equipo de medida o daño de la acometida por vandalismo, causa no imputable a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o accidente, el costo de la reparación o reemplazo será, en todo caso por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario. Igualmente serán responsables de la reposición del medidor en aquellos casos en que se haya comprobado manipulación tal, que altere en forma definitiva su buen funcionamiento.

CLÁUSULA 63: GARANTIA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES , EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS:: Las acometidas, instalaciones internas y equipos de medición, construidas y suministradas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** tendrán una garantía de un (01) año contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, salvo que las anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o resultado de la comisión de alguna de las conductas señaladas en el CAPITULO X. De las Indemnizaciones por incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes.



CAPITULO VIII - DE LA FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLÁUSULA 64: FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en la Resolución CREG 100 de 2003, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión.

CLÁUSULA 65: REPARACION POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La falla del servicio da derecho al SUScriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUScriptor o usuario, más el valor de la inversión o gastos en que el SUScriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de servicio no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse a favor del SUScriptor o usuario el valor de las indemnizaciones a las que de lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por las autoridades, si tienen la misma causa.

CAPITULO IX - DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLÁUSULA 66: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: No procederá por deudas del SUScriptor o usuario con terceros diferentes de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y podrá efectuarse en los siguientes casos:

- a) **SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** De acuerdo con lo previsto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUScriptor o usuario si conviene en ello **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, dispondrá con quince



(15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y el solicitante. La suspensión por común acuerdo será por un plazo máximo de seis (6) meses.

PARÁGRAFO: En la suspensión de común acuerdo el SUSCRIPTOR o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá cobrar el valor establecido por una suspensión.

CLÁUSULA 67: PRESENTACION DE LA SOLICITUD: La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

PARÁGRAFO: En caso que la suspensión afecte a terceros la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no podrá efectuar la suspensión solicitada.

CLÁUSULA 68: IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO: Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

1. Cuando no media autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.
2. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentre en mora y
3. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.

PARÁGRAFO: La suspensión de común acuerdo no libera al SUSCRIPTOR o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación, por cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

CLÁUSULA 69: SUSPENSIÓN EN INTERES DEL SERVICIO: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá suspender el servicio sin que considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

- 1.- Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos a los sistemas de distribución, transporte, producción y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
- 2.- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- 3.- 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.
- 4.- Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
- 5.- Por emergencias declaradas por la Autoridad competente.



6- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de gas combustible.

7.- Por fuerza mayor o caso fortuito.

8.- Cuando a juicio de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, las instalaciones y/o acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

9.- Cuando a juicio de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, los artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas generando una situación insegura.

10.- Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.

11.- Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con la regulación vigente o con las regulaciones de la Resolución 14471 de la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya.

12.- Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros que imposibiliten a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** continuar con la prestación del servicio.

PARÁGRAFO: Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para suministro de gas será el que establezca la regulación vigente sobre la materia

CLÁUSULA 70: SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. podrá suspender el servicio por incumplimiento ó violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:

1. Por falta de pago de uno o más períodos de facturación o de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio y previamente autorizados por el usuario, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
2. Por efectuar por cuenta propia o sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
3. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
4. Hacer, por lo menos por una vez, conexiones o acometidas fraudulentas y/o sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
5. Por realizar, por lo menos una vez, modificaciones en las acometidas sin autorización previa de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
6. Por lo menos una vez, dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**



7. Por cancelar una (1) o varias facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción del veinte por ciento (20%) que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
8. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o de los SUSCRIPTORES o usuarios.
9. Incurrir por primera vez en fraude a las conexiones, acometidas, medidores, líneas o redes, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
10. Impedir a los funcionarios autorizados por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores.
11. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario previo concepto técnico de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para una correcta operación y/o cuando sea necesario su traslado para permitir la toma de lecturas.
12. Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas que, cuando por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, de acuerdo con las normas vigentes.
13. Por conectar equipos sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** a las acometidas externas.
14. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
15. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.
16. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
17. La negativa por parte del SUSCRIPTOR y/o Usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cuando ésta no pueda obtener el acceso o se niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por dos (2) meses consecutivos.
18. Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas de



ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.

19. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario.

20. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o SUScriptor, de las condiciones contractuales.

PARÁGRAFO 1: La fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato se entenderá a partir del día hábil siguiente a la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

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

PARÁGRAFO 3: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO 4: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del SUScriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

PARÁGRAFO 5: En el evento en que un usuario no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El SUScriptor o usuario deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

CLÁUSULA 71: TERMINACION Y CORTE DEL SERVICIO: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por cualquiera de las siguientes causas:

a) Por la mora en el pago de tres (3) facturas de servicio y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

b) Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.



- c) A la segunda reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- d) Al incurrir por más de dos (2) veces en la adulteración de las conexiones, los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos o por cualquier otra forma de fraude que afecte a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- e) Cuando lo solicite el SUSCRIPTOR, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
- f) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio a petición de parte. Ocurrido esto, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no podrá emitir factura alguna salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- g) 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.
- h) Por incumplir con el pago de las indemnizaciones, establecidas en el capítulo X del presente contrato.
- i) Por cualquier otra forma de fraude que afecte a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- j) Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO 1: De cualquier modo, el incumplimiento del contrato por un periodo de tres meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o a terceros, permitirá a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO 2: Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa del corte.

PARÁGRAFO 3: El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y de las respectivas indemnizaciones.

PARÁGRAFO 4: El incumplimiento por parte de **EL SUSCRIPTOR** en el pago de una o varias de las cuotas estipuladas, dará derecho opcional a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o a quien legalmente sus derechos representen a dar por terminado el presente contrato o



demandar jurídicamente su resolución y sin que en tal evento **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** quede obligada a devolver al SUSCRIPTOR o usuario las sumas que este haya pagado, las cuales quedarán de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por concepto de indemnización de perjuicios que desde ahora se pacta.

CLÁUSULA 72: CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar.

- a) La deuda, los intereses de mora, las indemnizaciones definidas en el anexo 1 que hayan sido impuestas y demás conceptos que se hayan causado.
- b) Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
- c) 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.
- d) Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor, cuando previo concepto técnico se hayan requerido.

El servicio será restablecido a más tardar el tercer día siguiente a la fecha en que el SUSCRIPTOR o usuario haya cumplido las condiciones que para tal efecto exija **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

PARÁGRAFO: Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida, a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Para efectos de restablecimiento del servicio **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará los cargos de reconexión y de reinstalación los cuales estarán publicados en la página web de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

CLÁUSULA 73: TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR: Con excepción de los SUSCRIPTORES o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPTOR o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador con el fin de suscribir un contrato de servicios públicos con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al SUSCRIPTOR o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya



lugar conforme a las leyes o al contrato.

PARÁGRAFO: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. no podrá exigir que el SUSCRIPUTOR o usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un periodo de facturación.

CAPITULO X - DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 74: QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: El SUSCRIPUTOR o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente) de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** pero el SUSCRIPUTOR y/o usuario deberá informar por lo menos el número del código, número del medidor, dirección y nombre.

Las peticiones, quejas y recursos que se presenten en forma escrita deberán contener:

- Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPUTOR o usuario y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y el teléfono.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de los documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- Indicar el código de identificación o el número del medidor o copia de la factura.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 75: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES: Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si éstas fueran verbales **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones, reclamaciones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de



Petición. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).

CLÁUSULA 76: PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

- 1- Contra los actos de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** 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 se interpondrá por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).
- 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 **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- 4- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.
- 5- **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUSCRIPTOR o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) períodos.
- 6- Las normas sobre presentación trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que en cuanto la Ley no disponga otra cosa, se procederá de acuerdo con tales costumbres.

CLÁUSULA 77: TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin desconocer el correspondiente a la notificación y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** expedirá el correspondiente acto en que reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente dentro



de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

CLÁUSULA 78: RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un solo escrito ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLÁUSULA 79: DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. informará al SUScriptor o usuario, el contenido de la respuesta en la misma forma como se haya presentado a saber: verbalmente o por escrito y de la siguiente manera:

a) **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al **SUScriptor** o usuario, por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

b) **POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán personalmente al interesado o a su representante o apoderado. Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviara por correo una citación a la dirección que aquél haya anotado en la petición o que repose en **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia de envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Al hacerse la notificación personal se le entregará al interesado copia íntegra y gratuita de la decisión si esta es escrita.

La notificación podrá hacerse al peticionario o la persona que se encuentre en el inmueble. Así mismo, las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de envío de la citación para notificarse de la decisión

c) **POR EDICTO:** Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco días del envío de la citación, se fijará Edicto en lugar público de la oficina de Servicio al Cliente de la ciudad de Arauca o Ibagué por el termino de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la decisión.

PARÁGRAFO. - Los actos de suspensión o corte se pondrán en conocimiento del **SUScriptor** o **USUARIO**, en la factura.

CAPITULO XI - DE LAS INDEMNIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES



CLÁUSULA 80: HECHOS QUE DETERMINAN LAS INDEMNIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO: EL SUSCRIPTOR, USUARIO, PROPIETARIO Y/O POSEEDOR que incurra en alguna de las siguientes conductas se hará acreedor al pago de las indemnizaciones respectivas:

- a) **Por Adulteración o manipulación de Equipos, Redes y Acometidas que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema:** El SUSCRIPTOR, Usuario, Propietario y/o Poseedor que manipule o permita que otro manipule sus equipos, redes y acometidas, de manera tal que afecte o pudiese afectar o no la confiabilidad de la medición, o que resulte o pudiera resultar beneficiado en razón de la comisión de las acciones anteriores pagará a favor de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** los siguientes valores por concepto de indemnización, sin perjuicio de los demás valores que pudiesen resultar a favor de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, calculados en salarios mínimos diarios legales vigentes (SMLDV), según la categoría del usuario y el rango de capacidad máxima de consumo de los equipos instalados en metros cúbicos por hora, calculadas al momento en que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** detecte la violación. Las sumas a que se hace referencia están contenidas en el literal a) del Anexo 1 del presente.
- b) **Conexiones No Autorizadas:** El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor que de cualquier manera realice o permita que otro realice una o varias conexiones no autorizadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o que se beneficie de las mismas, pagará de manera incondicional a la orden de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, una suma de dinero establecido en Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV), tal y como se describe en el literal b) del Anexo 1 del presente.
- c) **Violación de la suspensión:** El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor que incurra en esta conducta, cancelará por cada incumplimiento las sumas descritas en el literal c) del Anexo 1 de las condiciones aquí descritas.
- d) **Violación al corte:** El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor que de cualquier manera viole el corte del servicio, deberá cancelar por cada vez que incurra en dicha conducta, tasada en salarios mínimos diarios legales vigentes (SMLDV) por cada día que cometa la infracción, de acuerdo a los valores contenidos en literal d) del anexo 1 del presente contrato.
- e) **Dar un uso distinto al declarado o convenido con ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.:** Por dar un uso distinto al declarado o convenido por causas imputables al El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará al SUSCRIPTOR, poseedor y/o usuario quien se compromete a pagar los valores contenidos en la tabla del Anexo 1 que adelanta se presenta.

Cuando sea reincidente se realizará corte del servicio y se dará por resuelto el contrato.

- f) **Normalización de acometidas fraudulentas o no autorizadas:** Con el objeto de regularizar



la prestación del servicio a una persona que se encuentre conectada en forma no autorizada al sistema de distribución a través de acometidas fraudulentas o no autorizadas, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** promoverá su normalización en las condiciones que considere convenientes. Lo anterior sólo se realizará cuando **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, de oficio o por aviso de terceros, no haya detectado e indicado por escrito a la persona la existencia de la situación. Cuando ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. detecte una acometida fraudulenta o no autorizada, procederá a efectuar la suspensión o el corte de la misma y adelantará las acciones legales a que haya lugar.

- g) **Fraude en documentación y falsificación de sellos:** Cuando el usuario adultere, altere, coloque sellos falsos, anule o modifique la factura del servicio, los recibos o comprobantes de pago y en general cualquier documento que pueda en alguna forma afectar los intereses de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, se cobrará el valor correspondiente a cinco (5) veces el valor de la factura o documento adulterado.
- h) **Inducción a error:** El usuario o SUScriptor que induzca o mantenga en error a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o permita, tolere o autorice que otro lo haga, incluyendo a título enunciativo, estampar sellos que no correspondan al de las entidades recaudadoras autorizadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, falsificar comprobantes de pago, certificados de pago por vía electrónica, pagará a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, a título de indemnización, sin perjuicio de los demás valores a que tenga derecho **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, una suma equivalente a tres (3) veces el valor de la factura, si se trata de este documento.

En el evento que se reincida en la comisión de esta conducta, la multa a aplicar será el doble de las antes indicadas según cada caso.

- i) **Sanción por cheques devueltos:** Además de los valores previstos en el presente contrato, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará al SUScriptor y/o usuario del servicio que cancele con cheques que posteriormente sean devueltos por el Banco o Corporación respectiva, el veinte por ciento (20%) del importe total del mismo a título de sanción pecuniaria.

PARÁGRAFO 2. En todos los casos antes mencionados **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará el valor de las inspecciones, investigaciones, de las vistas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales y la instalación de equipos protectores que sean considerados necesarios por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

PARÁGRAFO 3. Las anteriores sumas de dinero se podrán graduar, teniendo en cuenta la naturaleza y gravedad del hecho que generó el pago del valor aquí descrito.

CLÁUSULA 81: PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE SUMAS DE DINERO POR INDEMNIZACIÓN: Una vez **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** tenga conocimiento de la posible comisión o existencia de uno o varios de los hechos antes descritos, ésta elevará



pliego de cargos al SUSCRIPTOR o usuario(s), indicándole, como mínimo los hechos objeto de liquidación y cobro, las pruebas recaudadas y los posibles valores a pagar. El SUSCRIPTOR o usuario(s) tendrá(n) cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación del pliego de cargos, para presentar sus descargos por escrito y aportar o solicitar la práctica de pruebas. Vencido este término y practicadas las pruebas, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** tomará la decisión en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del momento en que se notifique la última persona del pliego de cargos. De ser necesario, este término podrá suspenderse para la práctica de pruebas hasta treinta (30) días hábiles. La decisión y pliego de cargos deberán notificarse personalmente, en la forma prescrita en el Código Contencioso Administrativo; los demás actos expedidos en la actuación se comunicarán por correo, en la forma prevista en el presente contrato.

En el evento que no se pudiere realizar la notificación personal del pliego de cargos, éste se comunicará por correo en la forma prevista en el artículo 68 del presente. Si se trata de la notificación del acto decisorio, se dejará un aviso en el inmueble con indicación del término de cinco (5) días hábiles de que dispone para comparecer y notificarse personalmente en las instalaciones de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, cumplido el cual, sin haberse presentado a notificarse, se fijará el día siguiente un edicto por el término de diez (10) días hábiles que se publicará en lugar público de las oficinas de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**; una vez desfijado éste, se entenderá notificado.

Contra el acto definitivo, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Una vez quede en firme el acto, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará el valor ya liquidado incluyéndolo en la factura del servicio público o en cualquier otro medio idóneo para ello, eventos en los cuales **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá exigir la cancelación previa de dichas sumas para atender recursos relacionados con la facturación, pues se trata de una suma que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme.

Para efectos de las notificaciones, se entiende que la dirección del SUSCRIPTOR y/o usuario es la misma a la cual se le envía la facturación del servicio, a no ser que dentro de la actuación, ésta haya informado otra dirección de notificación. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** pueda determinar a través del directorio telefónico, la del inmueble en que se cometió la infracción, o la que se pueda determinar por cualquier otro medio.

PARÁGRAFO 1. En el evento en que no sea posible, por causa imputable al SUSCRIPTOR o usuario, determinar el valor a liquidar con base en la capacidad máxima de los equipos instalados o porque no se encuentren equipos instalados al momento de la revisión, el valor a cobrar por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y que debe ser pagado por el SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario se establecerá con base en la capacidad máxima de los equipos instalados de un usuario en condiciones similares.



PARÁGRAFO 2. En caso de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** decida iniciar la actuación administrativa contra el presunto inmueble infractor, y en aquellos casos donde sea aplicable, ésta podrá retener por todo el tiempo que dure la actuación administrativa el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

CAPITULO XII - DE LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

CLÁUSULA 82: PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACION DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS: ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. con base en la facultad otorgada en el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995 podrá realizar revisiones a los equipos de medida e instalaciones ubicadas en el inmueble del SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario, a fin de determinar el estado de funcionamiento, la capacidad instalada y el uso dado a los equipos; de la revisión se deberá levantar un acta técnica en la cual quede constancia del objeto de la misma y los resultados arrojados. Dichas revisiones se llevarán a cabo en presencia del usuario, poseedor y/o propietario del inmueble o de su delegado, quien podrá estar acompañado por un técnico en la materia. En caso de que se requiera, se podrá levantar el medidor a fin de verificar su funcionamiento en banco de pruebas, dejando un medidor de prueba.

Si la revisión practicada en las instalaciones y/o la prueba de laboratorio, arroja que no existe medición de consumos o que existiendo se presenta error negativo en la medida que origina el cobro de consumos no registrados por el medidor, se le comunicará al usuario para que éste tenga el derecho a la contradicción, del cual puede hacer uso dentro de los cinco días siguiente a la comunicación; Una vez surtido este trámite y vencido el termino de cinco días antes descrito, si no se solicitare la práctica de nuevas pruebas, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** adoptará la decisión, la cual es susceptible de reclamación y de los recursos en vía gubernativa de reposición y de apelación conforme lo descrito en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Si el SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario solicitare la práctica de pruebas, estas se realizarán en un término no menor a 10 días y no mayor a 30, vencido el cual, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** emitirá la decisión, la cual deberá ser notificada al usuario, informándole sobre los recursos a que tiene derecho; en firme la decisión, procede el cobro en la factura de los valores dejados de facturar, teniendo en cuenta el término de cinco meses previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 83: ESTIMACION DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS: Para estimar el consumo no medido de un SUSCRIPTOR o usuario residencial, comercial o industrial, se tomará como base la carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor



de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** en el Anexo 1 de este contrato (de acuerdo al uso del servicio), según la actividad encontrada en el predio y por el tiempo estimado de permanencia de la anomalía. Igualmente se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso. A dicho consumo no medido, se le resta el consumo liquidado en las facturas pagadas, valorado a las tarifas vigentes al momento en que este haya sido encontrado. El tiempo se establecerá desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo. En caso de que no se evidencie dicha desviación, el tiempo de la anomalía se establecerá desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio, y el consumo registrado en la facturación. De no ser posible determinar con certeza el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará la carga instalada con un factor de utilización de 720 horas mes o según las tablas de los Anexo 1 según corresponda al uso, multiplicado por un tiempo de anomalía de seis (6) meses. Cuando se confirme que se presentó consumo no registrado por manipulación en el centro de medición y que no se haya podido confirmar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con un predio de las mismas características, o con base en los consumos promedios del mismo SUScriptor o usuario. Ver Anexo 1.

CAPITULO XIII- DE LAS GARANTIAS PARA EXCLUSION DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS Y DESAFECTACION DEL INMUEBLE ARRENDADO

CLÁUSULA 84: DENUNCIA DEL CONTRATO: Cuando un inmueble residencial sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos establecidos en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o atender el procedimiento señalado en la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o por cualquier norma expedida con posterioridad que la adicione, complemente o modifique y el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

CLÁUSULA 85: DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: El arrendador y/o arrendatario deberá informar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, a través del formato previsto para ello, de la existencia, terminación y/o renovación del contrato de arrendamiento, y en la misma diligencia anexar la(s) garantía(s) para su estudio.

PARÁGRAFO 1: Una vez recibida la documentación respectiva, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptarla o rechazarla, de acuerdo con las políticas establecidas por ella. En el evento que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no acepte la garantía remitida, deberá informarlo especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice(n) los ajustes necesarios. En este caso se iniciará nuevamente el procedimiento anterior. No será necesario diligenciar nuevamente el formato de Denuncia del Contrato, salvo que la causa del reclamo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo.



PARÁGRAFO 2: El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, entre otros, que hayan sido facturados por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

CLÁUSULA 86: REQUISITOS FORMALES PARA EL ESTUDIO DE LA GARANTÍA: El arrendador y/o arrendatario al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento deberán aportar los siguientes documentos, con el fin de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** proceda a realizar el estudio y análisis de la(s) garantía(s):

- a) Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.
- b) Fotocopia Contrato de Arriendo.
- c) Certificado de Tradición del inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
- d) Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
- e) La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía.

PARÁGRAFO 1: En caso que el arrendador sea una persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana de su propiedad o la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de Quince Mil (15.000) habitantes, deberá aportar copia del contrato de administración , o su equivalente, celebrado con el propietario del inmueble, certificado de matrícula ante la autoridad competente, según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 820 de 2003. Además deberá aportar certificado de existencia y representación legal, en caso de ser persona jurídica.

PARÁGRAFO 2: Los costos que implique el estudio de las garantías serán a cargo del arrendatario y deberán ser cancelados al momento de la presentación de la garantía.

PARÁGRAFO 3: En caso que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** requerirá por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** decida sobre la garantía. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término de diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

CLÁUSULA 87: VALOR DE LA GARANTIA O DEPOSITO: El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor por consumo



promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

PARÁGRAFO 1: En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arriendo, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de cada inmueble.

PARÁGRAFO 2: Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

PARÁGRAFO 3: Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en el párrafo 2° del presente artículo son a cargo del arrendatario. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que el arrendatario no ajuste el valor de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación será causal de suspensión del servicio hasta tanto se ajuste la respectiva garantía.

CLÁUSULA 88: DURACION DE LA GARANTIA: 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.

PARÁGRAFO: Valor en reclamo: Una vez notificada la terminación del contrato de arrendamiento, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** deberá informar al arrendador que no existen saldos pendientes. En el evento que existan valores en reclamo y perdiera vigencia la garantía se restablecerá automáticamente la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

CLÁUSULA 89: CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTIAS: A continuación de relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.:**



- a) Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.
 - b) Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.
 - c) Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente y no sea suscrito tanto por arrendador como por arrendatario.
 - d) Que las pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exija que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la garantía, o contemple la cláusula de exclusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.
 - e) Que el contrato denunciado ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial) o que funcione un negocio.
 - f) Todas las demás situaciones que no tenga la(s) garantía(s) suficientes, exigida(s) en la Ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
37. **VIGENCIA DE LAS GARANTIAS:** La(s) garantía(s) aceptadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad establecido en la Ley 142 de 1994 y sus normas modificatorias, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:
- a) Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el Arrendatario y/o Arrendador no informe sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la(s) garantía(s) entregadas al momento de la denuncia del contrato.
 - 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 y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley y parágrafo 3° del inciso 2 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.



- c) Que el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** la terminación del contrato de arrendamiento.
- d) Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.
- e) Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

CLÁUSULA 90: PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACION EN EL USO DEL SERVICIO DE GAS: Si durante la ejecución del contrato de arrendamiento el arrendatario sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, modifica el servicio de gas procederá de la siguiente manera:

1. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.
2. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.
3. Si el arrendador autoriza la conexión del servicio no residencial cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994 sin perjuicio de la aplicación de las sanciones y/o indemnizaciones a que haya lugar conforme a lo dispuesto en las condiciones uniformes de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

PARÁGRAFO: A partir de la detección de la fuga y de la información de ellas al usuario, éste tendrá un plazo de un mes para remediarlo.

CAPITULO XIV - DE LA VIGENCIA, MODIFICACION Y TERMINACION DEL CONTRATO

CLÁUSULA 91: TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por parte del SUSCRIPTOR o usuario:

- a) Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
- b) Por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cuando se compruebe fraude del SUSCRIPTOR o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación pago o en el servicio mismo.
- c) Por solicitud del SUSCRIPTOR o usuario siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación. Previo



el pago de todas las obligaciones causadas a favor de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario.

- d) Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** a petición de parte. Ocurrido esto, **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- e) Por parte del SUSCRIPTOR o usuario cuando **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** incurra en falla en la prestación del servicio.
- f) Cuando quiera que el SUSCRIPTOR o usuario haya dado lugar al corte del servicio por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, de acuerdo a lo previsto en la condición 36.
- g) Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para conectarlo. En tal caso **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- h) Por los demás motivos establecidos en la ley.

CLÁUSULA 92: VIGENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** defina las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice el inmueble, solicita recibir allí la prestación del mismo, si el solicitante y el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en la condición anterior.

CLÁUSULA 93: MODIFICACIONES: **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá modificar en cualquier momento el contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser notificadas en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días calendario siguientes de haberse efectuado. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la notificación.

CLÁUSULA 94: NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** y quedarán además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio Lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas, acuerdos o contratos que formarán parte del presente contrato.



Se registrará también por el Código de Distribución, de Comercio y 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, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de suscripción.

CAPITULO XV - DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 95: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** 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 este contiene sobre recursos, se someterá primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción de donde se presta el servicio; o en su defecto a la decisión de un árbitro único, abogado cuando la decisión deba ser proferida en derecho, que decidirá en conciencia, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o a la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio, cuando no haya sido posible lograr un consenso entre las partes sobre su designación. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben presentarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

CLÁUSULA 96: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: EL suscriptor y/o usuario con la celebración del presente contrato declaran bajo la gravedad del juramento que los recursos que dispongan para la ejecución, cumplimiento y pago de las obligaciones contraídas mediante este contrato, provienen del ejercicio de actividades lícitas y no tienen origen en actividades delictivas, especialmente en aquellas consideradas según la legislación colombiana como lavado de activos y/o financiación del terrorismo. De igual forma se obliga a suministrar toda la información que llegue a requerir LA EMPRESA, en cumplimiento al Sistema de Auto Control y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRIFT).

CLÁUSULA 97: DELEGACIÓN: El representante legal de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá delegar facultades en un funcionario de ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P. para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato, el cargo y nombre del funcionario se comunicará periódicamente a la Superintendencia de Servicios Públicos y a la comisión de Regulación.

CLÁUSULA 98: 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 notificación.

CLÁUSULA 99: CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las condiciones técnicas para la prestación del servicio estarán sujetas a lo que para el efecto se disponga en el Código de Distribución, y en las demás normas pertinentes.

CLÁUSULA 100: RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: Este contrato se registrá 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.



FFIRMA REPRESENTANTE LEGAL
Vigilada SSPD

ANEXO N° 1

DE LAS INDEMNIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

- a) Por Adulteración o manipulación de Equipos, Redes y Acometidas que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema

Rango de Capacidad en m ³ /hr		INDEMNIZACION
Inferior	Superior	SMLMV
0.00	2.00	0.5
2.01	5.00	1.0
5.01	En adelante	1.5

Rango de Capacidad en m ³ /hr		INDEMNIZACION
Inferior	Superior	SMLMV
0.00	10.00	30.0
10.01	30.00	50.0
30.01	50.00	70.0
50.01	En adelante	90.0

Categoría No Residencial (Comercial)		
Rango de Capacidad en m ³ /hr		INDEMNIZACION
Inferior	Superior	SMLMV
0.00	2.00	2.0
2.01	4.00	4.0
4.01	10.00	8.0
10.01	40.00	16.0
40.01	En adelante	32.0

- b) Conexiones No Autorizadas

USUARIO	INDEMNIZACION
RESIDENCIAL	
ESTRATO 1-2	Tres (3) SMLDV
ESTRATO 3-4	Cuatro (4) SMLDV
ESTRATO 5-6	Seis (6) SMLDV
NO RESIDENCIAL	
COMERCIAL	Siete (7) SMLDV
INDUSTRIAL	Diez (10) SMLDV

- c) Por violación de la suspensión

USUARIO	INDEMNIZACION
RESIDENCIAL	Un (1) SMLDV
COMERCIAL	Cinco (5) SMLDV
INDUSTRIAL	Diez (10) SMLDV

d) **Violación al corte**

USUARIO	INDEMNIZACION
RESIDENCIAL	Un (1) SMLDV
COMERCIAL	Cinco (5) SMLDV
INDUSTRIAL	Diez (10) SMLDV

e) **Por dar un uso distinto al declarado o convenido con ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

- Se liquidará el consumo no autorizado de conformidad con el artículo 71 del presente contrato.
- Una indemnización que será hasta un monto equivalente al resultante del cálculo que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** determine del consumo no autorizado.
- Adquirir y pagar el tipo de conexión correspondiente al nuevo uso. Este cambio deberá ser previamente aprobado por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- Suspensión física del servicio. Cuando sea reincidente se realizará corte del servicio y se dará por resuelto el contrato.
- Los intereses de mora, si fuera el caso.

ANEXO 2

CARGOS POR RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Los cargos por reconexión y reinstalación que cobra **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** a todos sus usuarios cualquiera sea el estrato, serán los publicados en la página web, de Araucana de Gases, todos los años respectivos y actualizados anualmente con base en el I.P.C. del año inmediatamente anterior certificado por el D.A.N.E o por la entidad que cumpla sus funciones y se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P**